



PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN SURVEY TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi Kasus pada PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel
Semarang)

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun:

Tita Putri Damayanti

14020213130119

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2017**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tita Putri Damayanti
NIM : 14020213130119
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Departemen : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul

PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Studi pada Karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Design Inventory Witel
Semarang

Adalah benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Juli 2017
Pembuat Pernyataan,

Tita Putri Damayanti
NIM. 14020213130119

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Survey Terhadap Kinerja
Karyawan Studi Kasus Pada PT. Telkom Akses Unit Survey
Drawing&Data Inventory Semarang
Nama Penyusun : Tita Putri Damayanti
NIM : 14020213130119
Departemen : Administrasi Bisnis

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Strata 1**

Semarang, Juli 2017

Dekan

Wakil Dekan 1

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727.199203.1.001

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si
NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing

1. Dra. Rodhiyah, SU (.....)

Dosen Penguji

1. Drs. Agus Hermani DS, M.M (.....)

2. Dr. Hari Susanta, S.Sos, M.Si (.....)

3. Dra. Rodhiyah, SU (.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kesabaran itu ada dua macam: sabar atas sesuatu yang tidak kau ingin dan sabar menahan diri dari sesuatu yang kau ingin.” (Ali Bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini di persembahkan untuk Mama dan Papa yang selalu mendorong aku agar tidak pernah lelah dalam mengejar gelar sarjana ini meskipun banyak rintangan menghalangi, untuk calon imamku yang selalu setia menemaniku dalam mengerjakan skripsi, untuk sahabat terkasih Ika Riski yang menjadi teman berbagi suka duka kehidupan, dan generasi pecinta micin Maria, Maully, Eka, Ina, dan Floren yang telah menjadi teman hidup selama empat tahun di Semarang, Diona dan Meiditha teman yang selalu membantu, serta teman – teman KKN Desa Kebandungan Pemalang terimakasih atas pelajaran hidup yang diberikan.

PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN SURVEY TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi Pada PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel
Semarang)

Abstrak

Setiap perusahaan memerlukan kinerja karyawan yang optimal sehingga tujuan dapat tercapai. Kinerja karyawan didorong oleh beberapa faktor, diantaranya adalah faktor motivasi dan faktor kemampuan. Untuk itu, PT Telkom Akses berkomitmen dalam meningkatkan kinerja baik karyawan ataupun perusahaan demi mencapai kepuasan pelanggan. Namun pada kenyataannya, masih banyak karyawan yang tidak dapat mencapai target dalam melakukan survey serta jumlah ketidakhadiran yang tinggi. Hal tersebut dapat menjadi indikasi motivasi, kemampuan survey, serta kinerja karyawan rendah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kemampuan survey terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*, alat penelitian dalam penelitian ini adalah kuesioner. Populasi yang ada pada penelitian ini tidak terlalu besar yaitu 50 orang sehingga metode yang digunakan adalah metode sampling jenuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan koefisien korelasi sebesar 0,398 dan koefisien determinasi sebesar 15,9%, kemampuan survey memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan koefisien korelasi sebesar 0,629 dan koefisien determinasi sebesar 39,6%. Motivasi dan kemampuan survey secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan persamaan $Y = 1,124 + 0,121 X_1 + 0,576 X_2$. Hal tersebut memiliki arti bahwa semakin tinggi motivasi dan kemampuan survey karyawan maka semakin tinggi pula kinerjanya.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kedua variabel yaitu motivasi dan kemampuan survey memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Adapun saran yang diberikan adalah sebaiknya perusahaan menerapkan sistem *reward and punishment*, memperbaiki fasilitas kerja, mengkaji ulang standar gaji, memperjelas sistem penggajian, serta meningkatkan koordinasi antar unit terkait agar survey dapat dilakukan secara optimal.

Kata Kunci : Kinerja karyawan, Motivasi, Kemampuan Survey

The Influence of Motivation and Survey Capability to Employee Performance

(Study on PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang)

Abstract

Every company want to have an optimal employee performance for accomplishing company's goal. Performance of employees affected by several factors, such as motivation and ability. Therefore, PT Telkom Access committed to improve the performance of employees or company in order to achieve customer satisfaction. In fact, there are still many of the employees could not reach the survey target and high amount of absences. It can be indicated the low of motivation, survey capability, and employee's performance.

The aim of the study is showing the influence of motivation and survey capability to employees' performance of PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang. The research type was using *explanatory research*, the research instrument is questionnaire. The population was not very big which 50 persons, so the method of the research was using saturated sample.

The findings shows that motivation has influence to employees' performance with 0,398 *correlated coefficient* and 15,9% *determinate coefficient*, survey capability has influence to employees' performance with $Y = 1,124 + 0,121 X_1 + 0,576 X_2$ equation. It meant that the higher motivation and survey capability of the employees, the higher performance.

The conclusion of the research is both variables: motivation and survey capability have significant and positive influence to the employees' performance. The findings suggested the firm to apply reward and punishment system, fix the work facility, review the payroll, and also increase the coordination of each related unit in order the survey can be done effectively.

Keywords : Employe Performance, Motivation, Survey Capability

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga skripsi yang diberi judul “Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Survey terhadap Kinerja Karyawan” dapat diselesaikan, dimana skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 pada Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam pembuatan skripsi ini tentu saja tidak lepas dari doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga perlu dihaturkan rasa hormat serta ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bulan Prabawani, S.Sos, M.Si, Ph.D selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dra. Rodhiyah, SU selaku Dosen Pembimbing yang selalu bersedia untuk memberikan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, dukungan, dorongan, serta saran selama proses pembuatan skripsi.
4. Drs. Agus Hermani DS, MM selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji, memberikan saran, dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Hari Susanta, M.Si selaku Dosen Wali yang telah membantu selama masa perkuliahan, memberikan nasihat, dan saran.
6. Koordinator Survey PT Telkom Akses Semarang yang telah banyak sekali membantu dalam proses penelitian dan pembuatan skripsi.

7. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
8. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.
9. Semua pihak yang telah terlibat dalam memberikan bantuan, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Semarang, Juni 2017

Tita Putri Damayanti

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Teori.....	9
1.5.1 Kinerja Karyawan	9
1.5.2 Motivasi	13
1.5.3 Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan	26
1.5.4 Kemampuan Survey	26
1.5.5 Pengaruh Kemampuan Survey terhadap Kinerja Karyawan.....	30
1.5.6 Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Survey terhadap Kinerja Karyawan..	31
1.5.7 Penelitian Terdahulu	32
1.6 Hipotesis.....	35
1.7 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	36
1.7.1 Definisi Konseptual.....	36
1.7.2 Definisi Operasional.....	37

1.8 Metode Penelitian.....	39
1.8.1 Tipe penelitian.....	39
1.8.2 Unit Analisis	39
1.8.3 Populasi	39
1.8.5 Alat Penelitian.....	40
1.8.4 Sampel.....	41
1.8.6 Sumber Data.....	41
1.8.7 Teknik Pengolahan Data	42
1.8.8 Uji Validitas dan Realibilitas	44
1.8.9 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	46
BAB II GAMBARAN UMUM PT TELKOM AKSES.....	52
2.1 Sejarah PT Telkom Akses.....	52
2.2 Struktur Organiasi PT Telkom Akses Semarang	55
2.3 Identitas Responden	58
BAB III PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN	64
3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	65
3.2 Deskripsi Mengenai Variabel Kinerja Karyawan	70
3.3 Deskripsi Mengenai Variabel Motivasi	86
3.4 Deskripsi Mengenai Variabel Kemampuan	103
3.5 Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan	115
3.6 Pengaruh Kemampuan Survey terhadap Kinerja Karyawan.....	120
3.7 Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Survey terhadap Kinerja Karyawan... 127	
3.8 Pembahasan.....	135
BAB IV PENUTUP	142
4.1 Kesimpulan	142
4.2 Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA	146
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Ketidakhadiran Karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang 2016.....	4
Tabel 1.2 Pencapaian Target Karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang 2016.....	5
Tabel 1.3 Bobot Nilai Jawaban Responden.....	43
Tabel 1.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	47
Tabel 2.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 2.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 2.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 2.4 Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan	61
Tabel 2.5 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	62
Tabel 2.6 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	63
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	66
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi.....	67
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Survey	68
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 3. 5 Deskripsi Mengenai Ketelitian, Kecermatan, dan Perhitungan dalam Menyelesaikan Survey	71
Tabel 3. 6 Deskripsi Mengenai Kebiasaan Meminimalisir Kesalahan Dalam Melakukan Survey	72
Tabel 3.7 Deskripsi Mengenai Survey Yang Dikerjakan Sudah Sesuai Dengan Target Yang Diberikan Perusahaan	73
Tabel 3.8 Deskripsi Mengenai Usaha Maksimal Dalam Mencapai Target Survey	74
Tabel 3.9 Deskripsi Mengenai Hasil Survey Selalu Lebih Baik Setiap Harinya..	75
Tabel 3.10 Deskripsi Mengenai Penguasaan Terhadap Prosedur Kerja Perusahaan	76

Tabel 3.11 Deskripsi Mengenai Survey Yang Dikerjakan Selesai Tepat Pada Waktunya	77
Tabel 3.12 Deskripsi Mengenai Survey Yang Dikerjakan Selesai Sebelum Waktu Yang Ditentukan	78
Tabel 3.13 Deskripsi Mengenai Fasilitas Yang Diberikan Perusahaan Dapat Menunjang Penyelesaian Survey dan Hasil Survey.....	79
Tabel 3.14 Deskripsi Mengenai Jarang Melakukan Kesalahan Dalam Melakukan Survey	80
Tabel 3. 15 Kategorisasi Kinerja Karyawan	82
Tabel 3.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kinerja Karyawan.....	84
Tabel 3.17 Deskripsi Pengetahuan Mengenai Insentif Selain Gaji.....	86
Tabel 3.18 Deskripsi Mengenai Tanggung Jawab Yang Diberikan Perusahaan Dapat Memberikan Motivasi.....	87
Tabel 3.19 Deskripsi Mengenai Berusaha Mencapai Keunggulan Dalam Bekerja	88
Tabel 3.20 Deskripsi Mengenai Tidak Menunda Dalam Menyelesaikan Survey.	89
Tabel 3.21 Deskripsi Mengenai Kesempatan Yang Diberikan Perusahaan Untuk Menduduki Posisi Tertentu Dapat Menambah Semangat Kerja	90
Tabel 3.22 Deskripsi Mengenai Sistem Penggajian Sudah Berjalan Dengan Baik	91
Tabel 3.23 Deskripsi Mengenai Gaji Yang Diterima Dapat Memenuhi Kebutuhan	92
Tabel 3.24 Deskripsi Mengenai Jaminan Kematian (JKM) Yang Diberikan Perusahaan Memberikan Rasa Tenang Dalam Bekerja	93
Tabel 3.25 Deskripsi Mengenai Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) Yang Diberikan Perusahaan Memberikan Rasa Tenang Dalam Bekerja	94
Tabel 3.26 Deskripsi Mengenai Jaminan Hari Tua (JHT) Yang Diberikan Perusahaan Memberikan Rasa Tenang Dalam Bekerja	95
Tabel 3.27 Deskripsi Mengenai Jaminan Pensiun (JP) Yang Diberikan Perusahaan Memberikan Rasa Tenang Dalam Bekerja	96

Tabel 3.28 Deskripsi Mengenai Kecukupan Tunjangan Hari Raya (THR) Yang Diberikan Perusahaan.....	97
Tabel 3.29 Deskripsi Mengenai Kecukupan Bonus Akhir Tahun Yang Diberikan Perusahaan.....	98
Tabel 3.30 Kategorisasi Motivasi	100
Tabel 3.31 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Motivasi.....	101
Tabel 3. 32 Deskripsi Mengenai Kemampuan Untuk Menentukan Lokasi Pelanggan dan Alpro Terdekat.....	104
Tabel 3. 33 Deskripsi Mengenai Kemampuan Melakukan Pemberkasan Hasil Survey	105
Tabel 3.34 Deskripsi Mengenai Kemampuan Melengkapi Laporan Hasil Survey	106
Tabel 3.35 Deskripsi Mengenai Kemampuan Melakukan <i>Reporting</i> Secara Berkala	107
Tabel 3.36 Deskripsi Mengenai Kemampuan Berkoordinasi dengan Unit Terkait	108
Tabel 3.37 Deskripsi Mengenai Kemampuan Menjaga Solidaritas <i>Team</i>	109
Tabel 3.38 Deskripsi Mengenai Kemampuan Menjadi Pelaksana Evaluasi Hasil Kerja <i>Construction</i> yang <i>Mereportkan</i> Hasilnya.....	110
Tabel 3.39 Kategorisasi Kemampuan Survey.....	112
Tabel 3.40 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kemampuan Survey	113
Tabel 3.41 Koefisien Korelasi Motivasi terhadap Kinerja Karyawan	115
Tabel 3.42 Koefisien Determinasi Motivasi terhadap Kinerja Karyawan	116
Tabel 3.43 Analisis Regresi Linear Sederhana Motivasi terhadap Kinerja Karyawan	117
Tabel 3.44 Koefisien Korelasi Kemampuan Survey terhadap Kinerja Karyawan	121

Tabel 3.45 Koefisien Determinasi Kemampuan Survey terhadap Kinerja Karyawan	122
Tabel 3.46 Analisis Regresi Linear Sederhana Kemampuan Survey terhadap Kinerja Karyawan	123
Tabel 3.47 Koefisien Korelasi Motivasi dan Kemampuan Survey terhadap Kinerja Karyawan	128
Tabel 3.48 Koefisien Determinasi Motivasi dan Kemampuan Survey terhadap Kinerja Karyawan	129
Tabel 3.49 Regresi Linear Berganda Motivasi dan Kemampuan Survey terhadap Kinerja.....	130
Tabel 3.50 Hasil Perhitungan Uji F	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Hipotesis	36
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT Telkom Akses Semarang.....	55
Gambar 3.1 Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (<i>two tailed</i>)	120
Gambar 3.2 Kurva Hasil Uji Hipotesis 2 (<i>two tailed</i>)	126
Gambar 3. 3 Kurva Hasil Uji F	134

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Tabel Induk
- Lampiran 4 : Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Korelasi, Uji Determinasi, Analisis Regresi Linier,
Uji t Motivasi (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)
- Lampiran 8 : Hasil Uji Korelasi, Uji Determinasi, Analisis Regresi Linier,
Uji t Kemampuan Survey (X2) Terhadap Kinerja Karyawan
(Y)
- Lampiran 9 : Hasil Uji Korelasi Bergandai, Uji Determinasi Berganda,
Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F
- Lampiran 10 : Tabel r (sig 5%)
- Lampiran 11 : Tabel t (sig 5%)