

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2008:5). Dalam pencapaian tujuan suatu organisasi membutuhkan sumber daya manusia, hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Veithzal (2009:1) yaitu sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Muttaqin, dkk (2013) perkembangan organisasi/perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang optimal. Gilbert dalam Notoatmodjo (2009:124) mengemukakan bahwa kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Simamora dalam Mangkunegara (2012:14) mengatakan bahwa kinerja pada umumnya dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: faktor individual (terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, serta demografi), faktor psikologis (terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, dan motivasi), dan faktor organisasi (terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *design*).

Gomes (2003:177) mengungkapkan bahwa kinerja/*performance* adalah fungsi dari motivasi dan kemampuan atau dapat ditulis dengan rumus  $P = f(M \times A)$ , dimana:  $P = \text{performance/kinerja}$ ,  $m = \text{motivation/motivasi}$ , dan  $a = \text{ability/kemampuan}$ . Kemampuan melekat dalam diri seseorang dan merupakan bawaan sejak lahir serta diwujudkan dalam tindakannya dalam bekerja, sedangkan motivasi adalah aspek yang sangat penting untuk menggerakkan

keaktivitas dan kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Salah satu cara untuk mengetahui kinerja karyawan adalah dengan melakukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat - sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran (Veithzal, 2009:549).

Menurut Soekidjo (2009:115) di dalam diri manusia terdapat “kebutuhan” atau “keinginan”. Lebih lanjut Soekidjo (2009:115) mengatakan bahwa motivasi adalah suatu alasan seseorang untuk bertindak dalam rangka memenuhi kebutuhan yang dimaksud. Menurut Stoner dalam Soekidjo (2009:115) mendefinisikan bahwa motivasi adalah suatu hal yang menyebabkan dan yang mendukung tindakan serta perilaku seseorang. Sedangkan menurut Terry G (Soekidjo, 2009:114) mendefinisikan motivasi merupakan keinginan yang terdapat pada diri seorang individu yang mendorongnya untuk melakukan perbuatan-perbuatan untuk berperilaku. Semakin besar motivasi seseorang maka keinginan untuk melakukan suatu kegiatan akan semakin besar pula, sehingga jika diterapkan dalam lingkungan perusahaan, semakin besar keinginan seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan maka tujuan perusahaan akan cepat tercapai.

Menurut Widiaswari (Yulius, 2014) mengatakan bahwa tantangan sumber daya manusia pada era globalisasi dihadapkan dengan permasalahan yang semakin kompleks dan persaingan yang semakin tajam diberbagai bidang kehidupan masyarakat diantaranya adalah faktor kemampuan kerja, sehingga menuntut pegawai yang berkualitas dan profesional. Gibson, dkk (1996:104)

mendefinisikan kemampuan sebagai potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan pekerjaan maupun tugas-tugas sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Kavanagh (1989:2) mengatakan bahwa survey dilakukan untuk mengumpulkan data yang kemudian digambarkan pada skala perencanaan atau peta. Jadi, kemampuan survey adalah potensi yang dimiliki seseorang untuk mengumpulkan data yang kemudian digambarkan pada skala perencanaan atau peta (Gibson, dkk 1996:104 & Kavanagh 1989:2)

Kinerja yang baik sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan termasuk perusahaan penyedia layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan salah satunya adalah PT Telkom Akses. Perusahaan ini secara khusus bergerak di bidang teknis dalam merancang, menyediakan jasa, dan memelihara jaringan infrastruktur yang telah dibangun.

Sebuah yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) tahun 2016 mengungkapkan bahwa 132,7 juta orang dari 256,2 juta penduduk Indonesia telah terhubung ke internet ([www.tekno.kompas.com](http://www.tekno.kompas.com)), hal tersebut menunjukkan manusia menganggap internet merupakan sesuatu yang penting, untuk itu PT Telkom Akses berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia ([www.telkomakses.co.id](http://www.telkomakses.co.id)). Seperti yang dikutip dari website [www.telkomakses.co.id](http://www.telkomakses.co.id) perusahaan tersebut berkomitmen untuk meningkatkan kinerja baik karyawan ataupun perusahaan demi mencapai kepuasan pelanggan. Perusahaan ini memiliki cakupan layanan yang dapat dirasakan diseluruh wilayah Indonesia dan dapat memberikan layanan telepon

rumah yang tidak bisa didapatkan di ISP manapun (Diastama, 2016). PT Telkom Akses terdiri dari beberapa unit, dimana unit yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah unit *Survey*, *Drawing&Data*, serta *Inventory* yang menjalankan tugas untuk melakukan survey guna mendapatkan data mengenai lokasi pembangunan infrastruktur yang direncanakan dikarenakan kinerja pada unit ini masih belum maksimal, hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**

**Daftar Ketidakhadiran Karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang 2016**

Bulan	Sakit	Izin	Cuti	Total
Juli	35 kali	5 kali	19 kali	59 kali
Agustus	36 kali	4 kali	15 kali	55 kali
September	34 kali	5 kali	17 kali	56 kali
Oktober	30 kali	3 kali	23 kali	56 kali
November	33 kali	4 kali	20 kali	57 kali
Desember	36 kali	5 kali	25 kali	66 kali

Sumber: PT Telkom Akses Semarang, 2017

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah ketidakhadiran masih sangat tinggi dan tingkat ketidakhadiran tertinggi terjadi pada bulan Desember 2016 yaitu sebanyak 66 kali dalam 22 hari kerja yang telah ditentukan. Jumlah ketidakhadiran itu didominasi oleh banyaknya karyawan yang sakit sebanyak 36 kali.

**Tabel 1.2**  
**Pencapaian Target Survey Karyawan PT Telkom Akses Unit Survey**  
**Drawing & Data Inventory Witel Semarang 2016**

No	Bulan	Jumlah karyawan yang mencapai target (orang)	Persentase (%)	Jumlah karyawan yang tidak mencapai target (orang)	Persentase (%)
1	Juli	10	20	40	80
2	Agustus	6	12	44	88
3	September	11	22	39	78
4	Oktober	5	10	45	90
5	November	7	14	43	86
6	Desember	6	12	44	88

Sumber: PT Telkom Akses Semarang, 2017

Satuan penilaian tugas yang dilaksanakan oleh karyawan disebut *designator*. Setiap *designator* kemudian dikonversikan menjadi persen yang akan diakumulasi selama satu bulan. Setiap karyawan diberikan target masing-masing 2200% setiap bulannya. Dari tabel 1.2 terlihat bahwa masih sangat banyak karyawan yang tidak dapat mencapai target survey di bulan Juli 2016 - Desember 2016. Namun di bulan Oktober 2016 merupakan titik tertinggi ketidakmampuan karyawan dalam mencapai target survey yaitu 45 orang atau sekitar 90% dari keseluruhan karyawan yang berjumlah 50 orang tidak dapat mencapai target survey.

Tingginya tingkat ketidakhadiran, kealpaan, dan ijin menunjukkan motivasi karyawan yang menurun (Setiawan, 2016) sedangkan banyaknya karyawan yang belum mencapai target survey dapat menjadi indikasi karyawan kurang mampu atas pekerjaan yang dibebankan kepada mereka. Selain itu, Veithzal (2009:549)

mengungkapkan pencapaian target dan tingkat ketidakhadiran dapat menjadi tolak ukur dalam penilaian kinerja sehingga dapat dikatakan kinerja karyawan menurun.

Penelitian yang dilakukan oleh Sukma Putri Jaya Puspita di PT. Prudential Life Assurance pada tahun 2014 menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, kemampuan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, serta motivasi dan kemampuan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Survey terhadap Kinerja Karyawan di PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

PT Telkom Akses bergerak di bidang penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Perusahaan ini memiliki cakupan layanan yang dapat dirasakan diseluruh wilayah Indonesia dan dapat memberikan layanan telepon rumah yang tidak bisa didapatkan di ISP manapun. PT Telkom Akses berkomitmen untuk meningkatkan kinerja baik karyawan ataupun perusahaan demi mencapai kepuasan pelanggan. Kinerja karyawan yang baik dapat diukur dengan kualitas kerja karyawan yang baik, hasil kerjanya banyak, tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat menciptakan efisiensi dan efektifitas dalam perusahaan. Namun pada kenyataannya, kinerja karyawan di PT Telkom Akses Semarang khususnya unit Survey Drawing & Data Inventory masih belum maksimal karena masih banyak karyawan yang belum bisa bekerja

sesuai dengan target yang diberikan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 yang menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang tidak dapat mencapai target survey terutama di bulan Oktober 2016, dimana 45 orang atau sekitar 90% dari keseluruhan karyawan yang berjumlah 50 orang tidak dapat mencapai target survey.

Rendahnya motivasi menjadi indikasi menurunnya kinerja karyawan, hal tersebut dibuktikan dengan tabel 1.1 dimana ketidakhadiran karyawan masih tinggi terutama di bulan Desember 2016. Tingginya tingkat ketidakhadiran, kealpaan, dan ijin menunjukkan motivasi karyawan yang menurun sedangkan banyaknya karyawan yang belum mencapai target survey dapat menjadi indikasi karyawan kurang mampu atas pekerjaan yang dibebankan kepada mereka.

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah berupa pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang?
2. Bagaimana motivasi karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang?
3. Bagaimana kemampuan survey karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang?
4. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang?
5. Apakah kemampuan survey berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang?

6. Apakah motivasi dan kemampuan survey secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.
2. Untuk mengetahui motivasi karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.
3. Untuk mengetahui kemampuan survey karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.
5. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan survey terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.
6. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kemampuan survey terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang sebagai usaha dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui motivasi karyawan

yang tinggi dan kemampuan survey yang baik.

- b. Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti menjadi referensi bagi penelitian di masa mendatang khususnya dalam masalah yang ada kaitanya dengan peningkatan kinerja karyawan melalui motivasi yang tinggi dan kemampuan yang baik, sehingga mampu menerapkan teori di bangku kuliah dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

## **1.5 Kerangka Teori**

### **1.5.1 Kinerja Karyawan**

#### **A. Pengertian Kinerja**

*Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Mangkunegara (2009:67) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Gilbert dalam Notoatmodjo (2009:124) mengemukakan bahwa kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Veithzal dan Basri, 2005:50).

Sedangkan Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Kinerja merupakan hasil kerja dari tingkah laku (Amstrong, 1999:15). Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

## **B. Ukuran Kinerja Pegawai**

Menurut pendapat Umar, H (2003:266) mengatakan bahwa ukuran kinerja pegawai, sebagai berikut :

### **1. Mutu kerja**

Mutu yang harus dihasilkan baik atau tidaknya melibatkan perhitungan dari keluaran dan proses atau pelaksanaan kegiatan dari pegawai terutama dalam kaitannya dengan keluaran (output).

### **2. Kejujuran pegawai**

Merupakan ketulusan hati dari seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan mampu untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan.

### **3. Inisiatif**

Kemampuan untuk bertindak tidak bergantung kepada orang lain dan mampu mengembangkan serangkaian kegiatan serta dapat menemukan cara-cara yang baru atau mampu berinovasi.

### **4. Kehadiran**

Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pegawai dalam setiap pekerjaan dimana kehadiran merupakan hal utama yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai.

### **5. Sikap**

Suatu kesediaan untuk bereaksi didalam menghadapi suatu situasi atau keadaan tertentu secara normal.

### **6. Keandalan**

Total dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang bisa dipertanggungjawabkan.

### **7. Kerjasama**

Kemampuan seorang pegawai untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan pegawai lain secara vertikal dan horizontal didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan meningkat.

### **8. Pengetahuan tentang pekerjaan**

Pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien.

### **9. Tanggung jawab**

Tanggung jawab merupakan kesanggupan dari seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya.

### **10. Ketepatan waktu**

Pengukuran ketepatan waktu ialah jenis khusus dari pengukuran kuantitatif untuk menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

## **C. Indikator Kinerja Karyawan**

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator menurut Robbins (2006:260) yaitu:

- 1) **Kualitas.** Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) **Kuantitas.** Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) **Ketepatan waktu.** Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan

hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

- 4) **Efektivitas.** Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) **Kemandirian.** Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya
- 6) **Komitmen kerja.** Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

## 1.5.2 Motivasi

### A. Pengertian Motivasi

Menurut Robbins (2006:213) motivasi didefinisikan sebagai proses yang ikut menentukan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran. Intensitas terkait dengan seberapa keras seseorang berusaha. Intensitas yang tinggi kemungkinan tidak akan menghasilkan kinerja yang diinginkan jika keinginan itu tidak disalurkan ke arah yang menguntungkan organisasi. Motivasi memiliki dimensi berlangsung lama yang berupa ukuran tentang berapa lama seseorang dapat mempertahankan usahanya.

Menurut Notoatmojo (2009:114) motif atau motivasi berasal dari kata latin “*moreve*” yang berarti dorongan dari dalam diri manusia untuk

bertindak atau berperilaku. Pengertian motivasi tidak terlepas dari kata kebutuhan atau “*needs*” atau “*want*”.

Menurut Terry G dalam Notoatmojo (2009:114) motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang mendorongnya untuk melakukan perbuatan-perbuatan (perilaku). Menurut Flippo dalam Notoatmojo (2009:115) motivasi adalah suatu arahan pegawai dalam suatu organisasi agar mau bekerja sama dalam mencapai keinginan para pegawai dalam rangka pencapaian keberhasilan organisasi.

Ducan dalam Notoatmojo (2009:115) mengemukakan bahwa motivasi adalah setiap usaha yang didasarkan untuk mempengaruhi perilaku seseorang dalam meningkatkan tujuan organisasi semaksimal mungkin. Knootz dalam Notoatmojo (2009:115) merumuskan bahwa motivasi mengacu pada dorongan dan usaha untuk memuaskan kebutuhan atau suatu tujuan. Menurut Hasibuan dalam Notoatmojo (2009:115) merumuskan bahwa motivasi adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Dia menambahkan bahwa setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

## **B. Fungsi Motivasi**

Menurut Djamarah (2002:123) ada tiga fungsi motivasi:

1. Motivasi sebagai pendorong perbuatan. Motivasi berfungsi sebagai pendorong untuk mempengaruhi sikap apa yang seharusnya anak didik ambil dalam rangka belajar.

2. Motivasi sebagai penggerak perbuatan. Dorongan psikologis melahirkan sikap terhadap anak didik itu merupakan suatu kekuatan yang tak terbendung, yang kemudian terjelma dalam bentuk gerakan psikofisik.
3. Motivasi sebagai pengarah perbuatan. Anak didik yang mempunyai motivasi dapat menyeleksi mana perbuatan yang harus dilakukan dan mana perbuatan yang diabaikan.

Menurut Hamalik (2003:161) fungsi motivasi adalah :

1. Mendorong timbulnya suatu kelakuan atau perbuatan. Tanpa adanya motivasi maka tidak akan timbul perbuatan seperti belajar.
2. Motivasi berfungsi sebagai pengarah. Artinya mengarahkan perbuatan ke pencapaian tujuan yang diinginkan.
3. Motivasi berfungsi sebagai penggerak. Motivasi berfungsi sebagai mesin dalam mobil. Besar kecilnya motivasi akan menentukan cepat lambatnya suatu pekerjaan.

Menurut Sardiman (2006:85) ada tiga fungsi motivasi :

1. Mendorong manusia untuk berbuat, jadi sebagai penggerak atau motor yang melepaskan energi.
2. Menentukan arah perbuatan, yaitu kearah tujuan yang hendak dicapai.

3. Menyeleksi perbuatan yakni menentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dikerjakan yang serasi guna mencapai tujuan dengan menyisihkan tujuan-tujuan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut.

### **C. Ciri-Ciri Motivasi**

Menurut Sardiman (2006:83) motivasi pada diri seseorang itu memiliki ciri-ciri:

1. Tekun menghadapi tugas.
2. Ulet menghadapi kesulitan (tidak lekas putus asa).
3. Menunjukkan minat terhadap bermacam-macam masalah.
4. Lebih senang bekerja mandiri.
5. Tidak cepat bosan terhadap tugas-tugas yang rutin.
6. Dapat mempertahankan pendapatnya.
7. Tidak cepat menyerah terhadap hal yang diyakini.
8. Senang mencari dan memecahkan masalah.

### **D. Teori yang Berkaitan dengan Motivasi**

#### **1. Teori Hierarki Kebutuhan**

Teori yang erat kaitannya dengan motivasi adalah teori Abraham Maslow. Menurut Maslow dalam Robbins (2006:214) mengatakan bahwa didalam diri semua manusia bersemayam lima jenjang kebutuhann, yaitu sebagai berikut:

1. Psikologis: antara lain rasa lapar, haus, perlindungan (pakaian dan perumahan, seks, dan kebutuhan jasmani lain.
2. Keamanan: antara lain keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
3. Sosial: mencakup kasih sayang, rasa memiliki, diterima baik, dan persahabatan.
4. Penghargaan: mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi, serta faktor penghormatan dari luar seperti misalnya status, pengakuan, dan perhatian.
5. Aktualisasi diri, dorongan untuk menjadi seseorang atau sesuatu sesuai ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

## **2. Teori X dan Y**

Menurut McGregor dalam Robbins (2006:216) mengemukakan dua pandangan yang berbeda mengenai manusia. Pada dasarnya yang satu negatif sebagai Teori X dan yang lain positif sebagai Teori Y.

Menurut Teori X, sempit asumsi yang dipegang para manajer adalah sebagai berikut:

1. Karyawan secara inheren tidak menyukai kerja dan bila dimungkinkan akan mencoba menghindarinya.
2. Karena karyawan tidak menyukai kerja, mereka harus dipaksa, diawasi, atau diancam dengan hukuman untuk mencapai sasaran.

3. Karyawan akan menghindari tanggung jawab dan mencari pengarah formal jika mungkin.
4. Kebanyakan karyawan menempatkan keamanan di atas semua faktor lain yang terkait dengan kerja dan akan menunjukkan ambisi yang rendah.

Kontras dengan pendapat negatif mengenai kodrat manusia ini, McGregor mencatat empat asumsi positif, yang disebutnya sebagai Teori Y:

1. Karyawan dapat memandang kerja sebagai kegiatan alami yang sama dengan istirahat atau bermain.
2. Orang-orang akan melakukan pengarah diri dan pengawasan diri jika mereka memiliki komitmen pada sasaran.
3. Rata-rata orang dapat belajar untuk menerima, bahkan mengusahakan, tanggung jawab.
4. Kemampuan untuk mengambil keputusan inovatif menyebar luas ke semua orang dan tidak hanya milik mereka yang berada dalam posisi manajemen

### **3. Teori McClelland**

Teori McClelland dalam Notoatmojo (2009:115) mengatakan bahwa dalam diri manusia ada dua motivasi atau motif, yakni motif primer atau motif yang tidak dipelajari, dan motif sekunder atau motif yang dipelajari melalui pengalaman serta interaksi dengan orang lain.

Motif primer atau motif yang tidak dipelajari ini secara alamiah timbul pada setiap manusia secara biologis. Motif ini mendorong seseorang untuk terpenuhinya kebutuhan biologisnya misalnya makan, minum, seks, dan kebutuhan-kebutuhan biologis lain.

Sedangkan motif sekunder adalah motif yang ditimbulkan karena dorongan dari luar akibat interaksi dengan orang lain atau interaksi sosial. Selanjutnya interaksi sosial ini oleh McClelland dibedakan menjadi 3 motif, yaitu:

a. Motif untuk berprestasi

Berprestasi adalah suatu dorongan yang ada pada setiap manusia untuk mencapai hasil kegiatannya atau hasil kerjanya secara maksimal. Di dalam dunia kerja atau organisasi, motif berprestasi ditampakkan dalam perilaku kerja atau kinerja yang tinggi, selalu ingin bekerja lebih baik dari sebelumnya atau kerja yang dihadapi. Secara rinci pencerminan motif berprestasi dalam dunia kerja antara lain:

- 1) Berani mengambil tanggung jawab pribadi atas perbuatan-perbuatannya.
- 2) Selalu mencari umpan balik terhadap keputusan atau tindakan-tindakannya yang berkaitan dengan tugasnya.
- 3) Selalu berusaha melaksanakan pekerjaannya atau tugasnya dengan cara-cara baru atau inovatif dan kreatif.

- 4) Senantiasa tidak atau belum puas terhadap setiap pencapaian kerja atau tugas, dan sebagainya.

b. Motif berafiliasi

Secara naluri kebutuhan atau dorongan untuk berafiliasi dengan sesama manusia adalah melekat pada setiap orang. Pencerminan motif berafiliasi dalam perilaku sehari-hari dalam organisasi kerja, antara lain:

- 1) Senang menjalin “pertemanan” atau persahabatan dengan orang lain terutama dengan per grup nya.
- 2) Dalam melakukan pekerjaan atau tugas lebih mementingkan *team work* daripada kerja sendiri.
- 3) Dalam melakukan tugas atau pekerjaan lebih merasa efektif bekerja sama dengan orang lain daripada sendiri.
- 4) Setiap pengambilan keputusan berkaitan dengan tugas cenderung minta persetujuan atau kesepakatan orang lain atau kawan sekerjanya, dan sebagainya.

c. Motif berkuasa

Manusia mempunyai kecenderungan untuk mempengaruhi dan menguasai orang lain, baik dalam kelompok sosial yang kecil maupun kelompok sosial besar.

Pencerminan motif berkuasa ini dalam kehidupan sehari-hari antara lain sebagai berikut:

- 1) Selalu ingin mendominasi pembicaraan-pembicaraan dalam pergaulan dengan orang lain terutama dalam kelompok.
- 2) Aktif dalam menentukan atau pengambilan keputusan terkait dengan kegiatan kelompok atau pekerjaan.
- 3) Senang membantu atau memberikan pendapat kepada pihak lain, meskipun tidak dimintanya.
- 4) Senang menjadi anggota suatu organisasi atau perkumpulan yang dapat mencerminkan prestise, dan sebagainya.

#### **E. Metode dan Proses Motivasi**

Menurut Hasibuan (2008:149), metode-metode motivasi adalah sebagai berikut:

##### 1. Motivasi langsung

Motivasi langsung adalah motivasi (materil dan non materil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti memberikan pujian, penghargaan, bonus, piagam, dan sebagainya.

##### 2. Motivasi tidak langsung

Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/ kelancaran tugas, sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Motivasi tidak langsung ini besar pengaruhnya untuk merangsang semangat bekerja karyawan, sehingga produktivitas kerja meningkat.

Metode motivasi merupakan langkah awal dalam melakukan proses pemotivasian karyawan. Metode motivasi digunakan para manajer agar pemotivasian tepat pada sasaran setelah itu kemudian dilakukan proses motivasi. Memotivasi seseorang itu sangat sulit, karena pimpinan sulit untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan yang diperlukan bawahan dari hasil pekerjaannya itu.

Menurut Hasibuan (2008:150), ada enam tahapan dalam proses motivasi yaitu:

1. Tujuan

Dalam proses memotivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi, baru kemudian para bawahan dimotivasi ke arah tujuan tersebut.

2. Mengetahui Kepentingan

Dalam proses motivasi penting mengetahui kebutuhan/keinginan karyawan dan tidak hanya melihatnya dari sudut kepentingan pimpinan dan perusahaan saja.

3. Komunikasi Efektif

Dalam proses motivasi harus dilakukan komunikasi yang baik dan efektif dengan bawahan. Bawahan harus mengetahui apa yang akan diperolehnya dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhinya supaya insentif itu diperolehnya.

#### 4. Integrasi Tujuan

Dalam proses motivasi perlu untuk menyatukan tujuan perusahaan dan tujuan kepentingan karyawan. Tujuan perusahaan adalah untuk memperoleh laba, perluasan perusahaan, sedangkan tujuan individu karyawan adalah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan. Jadi tujuan organisasi/perusahaan dan tujuan karyawan harus disatukan dan untuk ini penting adanya persesuaian motivasi.

#### 5. Fasilitas

Manajer dalam memotivasi harus memberikan fasilitas kepada perusahaan dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan, misalnya memberikan bantuan kendaraan kepada salesman.

#### 6. *Team Work*

Manajer harus menciptakan team work yang terkoordinasi baik yang bisa mencapai tujuan perusahaan. *Team work* (kerja sama) ini penting karena dalam suatu perusahaan biasanya terdapat banyak bagian.

### F. Jenis-jenis dan Alat-alat Motivasi

Menurut Hasibuan (2008:150) mengatakan bahwa terdapat dua jenis motivasi, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif.

### 1. Motivasi Positif

Manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan sebuah hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan memotivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.

### 2. Motivasi Negatif

Motivasi negatif maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat bekerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tapi untuk jangka panjang dapat berakibat kurang baik.

Motivasi positif dan motivasi negatif dapat diterapkan oleh manajer di sebuah perusahaan namun dalam penggunaannya harus sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga menjadi efektif.

Alat-alat motivasi menurut Hasibuan (2008:149), yaitu:

1. *Materiil Insentif*, yaitu alat motivasi yang diberikan berupa uang dan atau barang yang mempunyai nilai pasar, jadi memberikan kebutuhan ekonomis. Misalnya: kendaraan, rumah, dan lain-lainnya.
2. *Nonmateriil Insentif*, yaitu alat motivasi yang diberikan berupa barang/benda yang tidak ternilai, jadi hanya memberikan kepuasan/kebanggaan rohani saja. Misalnya: medali, piagam, bintang jasa, dan lain-lainnya.

3. *Kombinasi Materiil dan Nonmateriil*, yaitu alat motivasi yang diberikan berupa materiil (uang dan barang) dan non materiil (medali dan piagam), jadi memenuhi kebutuhan ekonomis dan kepuasan/kebanggaan rohani.

Dengan adanya alat motivasi memungkinkan meningkatnya semangat kerja karyawan untuk mencapai kepuasan dan kebutuhannya sehingga mereka dapat mengerahkan segala potensi yang dimilikinya untuk berusaha menjadi yang terbaik.

### **G. Indikator-indikator Motivasi Kerja**

Menurut *Mc Clelland* dalam Ramdan (2012), indikator motivasi kerja adalah sebagai berikut:

1. **Motif**

Motif adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Suatu dorongan di dalam diri setiap orang, tingkatan alasan atau motif-motif yang menggerakkan tersebut menggambarkan tingkat untuk menempuh sesuatu.

2. **Harapan**

Harapan merupakan kemungkinan mencapai sesuatu dengan aksi tertentu. Seorang karyawan dimotivasi untuk menjalankan tingkat upaya tinggi bila karyawan meyakini upaya tersebut akan menghantar ke suatu penilaian kinerja yang baik, suatu penilaian yang baik akan mendorong ganjaran-ganjaran organisasional (memberikan harapan

kepada karyawan) seperti bonus, kenaikan gaji, atau promosi, dan ganjaran itu akan memuaskan tujuan pribadi karyawan.

### 3. Insentif

Insentif yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas kerja.

## **1.5.3 Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan**

Keith Davis dalam Mangkunegara (2009:67) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja salah satunya adalah motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

## **1.5.4 Kemampuan Survey**

### **A. Pengertian Kemampuan**

Sedangkan Gibson, dkk (1996:104) mendefinisikan kemampuan sebagai potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan pekerjaan

maupun tugas-tugas sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Jadi, hasil suatu pekerjaan akan ditentukan oleh kemampuan yang dimiliki seorang pegawai. Kreitner & Kinicki (2003:185) menjelaskan bahwa kemampuan diartikan sebagai ciri luas dan karakteristik tanggung jawab yang stabil pada tingkat prestasi yang maksimal berlawanan dengan kemampuan kerja mental maupun fisik. Pegawai yang memiliki kemampuan memadai akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan waktu atau target yang telah ditetapkan dalam program kerja. Hal ini terjadi karena pegawai dapat mencurahkan seluruh kemampuannya dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Robbins dan Judge (2009:57), kemampuan (*ability*) adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Terdapat dua macam kemampuan kerja (Robbins dan Judge, 2009:58) , yaitu:

a. Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berpikir, menalar dan memecahkan masalah. Tujuh dimensi yang paling sering disebutkan yang membentuk kemampuan intelektual adalah kecerdasan angka, pemahaman verbal, kecepatan persepsi, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi spasial, dan ingat.

b. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik adalah kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, ketrampilan, kekuatan dan karakteristik serupa. Misal,

pekerjaan-pekerjaan yang menuntut stamina, ketangkasan fisik, kekuatan kaki atau bakat-bakat serupa yang membutuhkan manajemen untuk mengidentifikasi kemampuan fisik karyawan.

Kemampuan terdiri dari dua kelompok utama yang paling relevan dengan perilaku dalam bekerja, yaitu kemampuan intelektual yang mencakup kapasitas untuk mengerjakan berbagai tugas-tugas kognitif dan kemampuan fisik yang mengacu pada kapasitas untuk mengerjakan tindakan-tindakan fisik.

#### B. Pengertian Survey

Menurut Kavanagh (1989:2) mengatakan bahwa survey dilakukan untuk mengumpulkan data yang kemudian digambarkan pada skala perencanaan atau peta. Menurut Kundarto (2009:12) mengatakan bahwa kegiatan survey merupakan gabungan dari *science* dan *art*, hal ini karena dalam melaksanakan survey, seorang surveyor akan selalu berhadapan dengan alam dimana ia selalu dituntut untuk dapat beradaptasi secara cepat. Seorang surveyor sangat dituntut mempunyai kemampuan baik secara materi, fisik, keilmuan, spiritual, moral, yang kesemuanya akan berimplikasi terhadap hasil survey. Menurut Oxford dalam Abdullah (1996:42) survey adalah peninjauan secara umum, melihat-lihat atau memikirkan tentang sesuatu, inspeksi kondisi tentang sesuatu.

Menurut ITC-UNESCO dalam Abdullah (1996:42), survey adalah uraian keseluruhan dari aktivitas dan proses, termasuk didalamnya adalah sebagai berikut:

- a. Perumusan tujuan
- b. Prosedur perencanaan
- c. Kompilasi data dan ekstraksi informasi
- d. Penyajian informasi dalam bentuk peta, laporan, dan sebagainya.

Ciri-ciri survey menurut Abdullah (1996:43) adalah:

1. Ada pemulaannya dan ada akhirnya
2. Memiliki rumusan tujuan
3. Sumber daya yang terbatas berupa tenaga manusia, uang dan alat, serta waktu.

Tujuan survey menyangkut berbagai aspek, seperti informasi dan data yang diperlukan, kapan informasi harus tersedia, bagaimana sebaiknya informasi tersebut disajikan dan detail mana yang harus diperoleh.

Menurut Brinker (1996:3) secara umum, tugas surveyor dapat dibagi menjadi lima, yaitu:

- 1) *Analisa penelitian dan pengambilan keputusan.* Pemilihan metode pengukuran, peralatan, pengikatan titik-titik sudut dan sebagainya.
- 2) *Pekerjaan lapangan atau pengumpulan data.* Melaksanakan pengukuran-pengukuran dan pencatatan data di lapangan.
- 3) *Menghitung atau melakukan pemrosesan data.* Melaksanakan hitungan berdasar data yang dicatat untuk menentukan letak, luas, volume, dan sebagainya.
- 4) *Pemetaan atau penyajian data.* Menggambarkan hasil-hasil ukuran dan hitungan untuk menghasilkan peta, gambar rencana tanah, dan

peta laut menggambarkan data dalam bentuk numeris atau hasil komputer.

- 5) *Pemancangan*. Pemasangan patok untuk menentukan batas-batas atau pedoman dalam pekerjaan konstruksi.

### C. Indikator Kemampuan

Ada 3 jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki untuk mendukung seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas (Robert dalam Moenir 2008:143) yang dijadikan indikator dalam penelitian ini, yaitu:

#### 1. Technical Skill (Kemampuan Teknis)

Adalah pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja.

#### 2. Human Skill (Kemampuan bersifat manusiawi)

Adalah kemampuan untuk bekerja dalam kelompok suasana di mana organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah.

#### 3. Conceptual Skill (Kemampuan Konseptual)

Adalah kemampuan untuk melihat gambar kasar untuk mengenali adanya unsur penting dalam situasi memahami di antara unsur-unsur itu.

### 1.5.5 Pengaruh Kemampuan Survey terhadap Kinerja Karyawan

Keith Davis dalam Mangkunegara (2009:67) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah kemampuan. Secara psikologis, kemampuan (*Ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*Knowledge + Skill*).

Artinya, pegawai yang memiliki IQ rata-rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man on the right place, the right man on the right job*).

Semakin tinggi tingkat kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang karyawan, maka kinerja karyawan di dalam perusahaan akan tinggi pula (Robbins, 1998:55).

### **1.5.6 Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Survey terhadap Kinerja**

#### **Karyawan**

Menurut Gomez (2003:177) bahwa kinerja/*performance* adalah fungsi dari motivasi dan kemampuan atau dapat ditulis dengan rumus  $P = f(M \times A)$ , dimana:

$P = \text{performance/kinerja}$

$m = \text{motivation/motivasi}$

$a = \text{ability/kemampuan.}$

Kemampuan melekat dalam diri seseorang dan merupakan bawaan sejak lahir serta diwujudkan dalam tindakannya dalam bekerja, sedangkan motivasi adalah aspek yang sangat penting untuk menggerakkan kreativitas dan kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan, serta selalu bersemangat dalam menjalankan pekerjaan tersebut.

Dari sebagian uraian yang telah dijelaskan dapat ditarik kesimpulan bahwa para karyawan mampu melakukan pekerjaan dan ingin mencapai hasil maksimal dalam pekerjaannya. Perwujudan kinerja yang maksimal, dibutuhkan suatu dorongan untuk memunculkan kemauan dan semangat kerja, yaitu dengan motivasi. Motivasi berfungsi untuk merangsang kemampuan karyawan maka akan tercipta hasil kinerja maksimal. Dalam meningkatkan kemampuan yang ada dalam diri seseorang, salah satu caranya adalah melalui proses pendidikan.

Veithzal (2009:548) menyatakan kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja merupakan hasil kerja dari pegawai yang ditimbulkan dari motivasi dan kemampuan yang memadai dalam upaya perusahaan (kantor) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **1.5.7 Penelitian Terdahulu**

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Pratiwi (2014) yang berjudul Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Telkom Pekalongan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara motivasi terhadap kinerja karyawan, dengan tingkat signifikan 0,002 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dapat diterima. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, dengan tingkat signifikan 0,199 (lebih besar dari 0,05). Terdapat pengaruh yang

signifikan antara variabel motivasi dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Pekalongan, dengan tingkat signifikansi 0,000.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Chateliana Puteri (2016) yang berjudul Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Makmur Sejahtera Wisesa Tanjung Tabalong-Kalimantan Selatan. Penelitian dengan sampel sebanyak 55 karyawan menghasilkan adanya pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja dan kemampuan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dapat terlihat dari nilai F hitung sebesar  $16,982 >$  nilai F tabel (3,175) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan ditolaknya  $H_0$  yang berarti secara simultan ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (kemampuan kerja, motivasi kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan).
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Umar Hasan, Hardiyansyah, Irwan Septayuda (2015) yang berjudul Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PERKINDO. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan kerja (X1) dan motivasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) PT.PERKINDO motivasi (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) dan memiliki tingkat signifikan tertinggi, variabel motivasi ini (X2) merupakan variabel yang mendukung tinggi peningkatan kinerja karyawan (Y) didalam PT.PERKINDO dikarenakan memberikan motivasi yang disarankan oleh responden atau karyawan lebih mewakili terjadinya peningkatan kinerja

karyawan (Y) tersebut. Hal ini mengindikasikan asumsi awal penulis terbukti benar yang menganggap bahwasanya saat pemberian motivasi kepada karyawan dilakukan dengan baik dan benar oleh perusahaan, tersebut akan meningkatkan produktivitas karyawan.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Ketut Muliharta (2014) yang berjudul Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Puri Bagus Lovina. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh secara signifikan dari kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Puri Bagus Lovina, ada pengaruh secara signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Puri Bagus Lovina, dan ada pengaruh secara simultan kemampuan kerja dan motivasi kerja pada kinerja karyawan Hotel Puri Bagus Lovina.
- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Ika Rahmantika (2014) yang berjudul Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Bank BNI Syariah Cabang Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan sebesar 28,1% sedangkan pengaruh tidak langsungnya sebesar 21,6% dan untuk motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan sebesar 22%, sedangkan pengaruh tidak langsungnya sebesar 21,6%. Kinerja karyawan paling dominan dipengaruhi oleh variabel kemampuan yaitu sebesar 48,7%. Dan pengaruh kemampuan dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 93,9%.

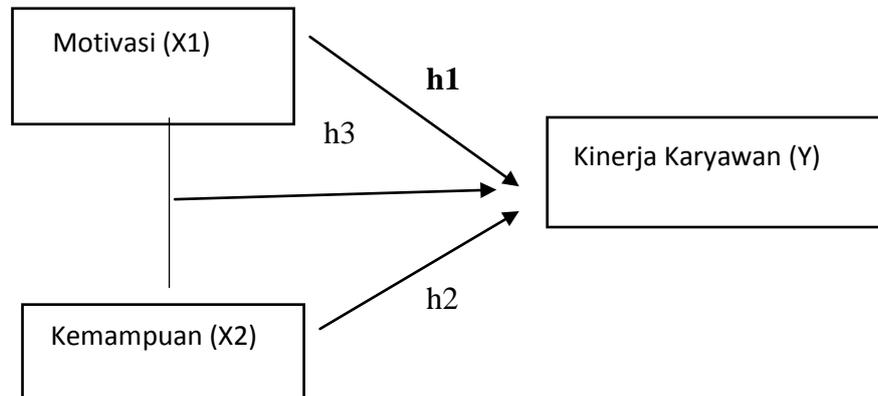
## 1.6 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010:93) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis merupakan jawaban sementara teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Adapun hipotesis penelitian ini adalah:

1. Diduga ada pengaruh antara motivasi terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.
2. Diduga ada pengaruh antara kemampuan survey terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.
3. Diduga ada pengaruh antara motivasi dan kemampuan survey terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.

**Gambar 1. 1**  
**Model Hipotesis**



## 1.7 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

### 1.7.1 Definisi Konseptual

Adapun definisi konseptual dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **Kinerja Karyawan**

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Veithzal dan Basri, 2005:50).

#### **Motivasi**

McClelland dalam Notoatmojo (2009:115) mengatakan bahwa dalam diri manusia ada dua motivasi atau motif, yakni motif primer atau

motif yang tidak dipelajari, dan motif sekunder atau motif yang dipelajari melalui pengalaman serta interaksi dengan orang lain.

### **Kemampuan**

Kemampuan survey adalah potensi yang dimiliki seseorang untuk mengumpulkan data yang kemudian digambarkan pada skala perencanaan atau peta (Gibson, dkk 1996:104 & Kavanagh 1989:2)

#### **1.7.2 Definisi Operasional**

Definisi Operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan prestasi kerja atas tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepadanya. Definisi operasionalnya adalah:

1. Kualitas, yaitu ketelitian, keterampilan, kebersihan karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory.
2. Kuantitas, yaitu jumlah survey telah dikerjakan karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory.
3. Ketepatan Waktu, yaitu ketepatan karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory dalam menyelesaikan survey sesuai dengan waktu yang diberikan.
4. Efektivitas, yaitu karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory memaksimalkan segala sumber daya yang dimiliki.

## **Motivasi**

Motivasi merupakan dorongan dari dalam maupun luar individu untuk melakukan suatu tujuan. Definisi operasionalnya meliputi:

1. Motif, yaitu sesuatu yang mendorong karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory untuk melakukan survey.
2. Harapan, yaitu kemungkinan yang akan didapatkan setelah karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory mengerjakan survey.
3. Insentif, yaitu imbalan atau balas jasa yang didapatkan karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory setelah melakukan survey.

## **Kemampuan**

Kemampuan merupakan kesanggupan karyawan dalam melakukan survey yang ditugaskan oleh perusahaan. Definisi operasionalnya adalah:

1. *Technical Skill* (Kemampuan Teknis)  
*Technical Skill* mencakup kemampuan karyawan PT Telkom Akses berupa penguasaan terhadap tugas harian yang diberikan oleh perusahaan.
2. *Human Skill* (Kemampuan bersifat manusiawi)  
*Human skill* mencakup kemampuan karyawan PT Telkom Akses berupa kemampuan untuk berkomunikasi maupun bekerjasama dengan *team* atau dengan lingkungan diluar *team*.

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Tipe penelitian**

Dalam penelitian ini dapat digolongkan pada penelitian deskriptif (*explanatory research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun, 1995:4). Adapun pengaplikasian variabel-variabel tersebut adalah motivasi dan kemampuan sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen.

Penggunaan tipe penelitian ini sesuai dengan tujuan utama dari penelitian ini yaitu menguji hipotesis penelitian untuk menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh variabel motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.

### **1.8.2 Unit Analisis**

Memiliki subyek penelitian berupa individu yaitu karyawan di PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang dengan tujuan apakah ada pengaruh antara motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan.

### **1.8.3 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2010:115).

Didalam penelitian ini, jumlah populasi seluruhnya adalah 50 orang karyawan yang bekerja di PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.

### **1.8.5 Alat Penelitian**

#### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010:199).

Terdapat dua jenis pertanyaan dalam kuesioner, yaitu:

##### **a) Pertanyaan terbuka**

Pertanyaan terbuka memungkinkan responden memberikan jawaban secara terbuka dan luas. Pertanyaan terbuka meliputi pertanyaan mengenai nama, usia, jenis kelamin, dan lain sebagainya.

b) Pertanyaan tertutup

Pertanyaan tertutup biasanya berisi pertanyaan yang dapat diisi jawaban ya atau tidak atau dijawab dengan satu atau dua kata.

#### **1.8.4 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004:73). Didalam penelitian ini, jumlah populasi tidak terlalu besar, yaitu hanya 50 orang sehingga metode yang digunakan adalah sampling jenuh. Metode sampling jenuh dilakukan dengan cara meneliti seluruh karyawan di PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang.

#### **1.8.6 Sumber Data**

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2010:193). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari jawaban responden PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang yang mengisi kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. (Sugiyono, 2010:193). Dokumen ini berupa sejarah singkat perusahaan, data absensi karyawan, dan

data pencapaian target karyawan yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian. Data sekunder lain yang didapat diluar perusahaan berasal dari buku referensi dan kajian penelitian lain yang dijadikan sebagai bahan pustaka.

### **1.8.7 Teknik Pengolahan Data**

#### **1. Editing**

Editing merupakan tahap dimana peneliti melakukan pengecekan terhadap data dan daftar pertanyaan yang telah diperoleh. Tujuan mengedit adalah untuk mengurangi kesalahan dan ketidaklengkapan.

#### **2. Scoring**

Scoring yaitu l pengukuran yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini digunakan skala Likert, dengan skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010:132).

Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai

dengan negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain: Sangat Setuju, Setuju, Cukup, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

Berikut adalah kriteria penilaian dalam 5 tingkatan:

**Tabel 1.3**  
**Bobot Nilai Jawaban Responden**

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyanto. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

### 3. Tabulasi

Tabulasi yaitu menyajikan data yang telah diperiksa dalam bentuk tabel, untuk dianalisis lebih lanjut. Maksud dari penggunaan tabel ini adalah memudahkan dalam menganalisis data yang diperoleh serta untuk memudahkan dalam penyajian atau pengolahan, sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan. Tabulasi dilakukan dengan menggunakan data yang telah dikelompok-kelompokkan kemudian dibuat ke dalam sebuah tabel. Merupakan usaha penyajian data, yaitu pengelompokkan hasil jawaban dengan menghitung dan menjumlahkannya ke dalam tabel sehingga diperoleh data dalam bentuk ringkas. Tujuan dari tabulasi ini adalah untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh gambaran data yang didapat dari lapangan

yaitu kuesioner para responden dan dapat memudahkan peneliti untuk membaca data.

### 1.8.8 Uji Validitas dan Realibilitas

#### 1. Uji Validitas

Tujuan diadakannya uji validitas adalah untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid atau tidak jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor total konstruk atau variabel. Dalam proposal penelitian ini uji validitasnya menggunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut (Sugiyono, 2010:248)

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel

Y = Jumlah skor item yang diuji validitasnya

X = Skor item soal yang diuji validitasnya

r = nilai koefisien korelasi

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-*

*total correlations*) dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-k dengan taraf signifikansi 0,05, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen penelitian. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan dinyatakan valid (Ghozali, 2005: 45).

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau konstan dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005:41). Reliabilitas diukur dengan rumus Alpha Cronbach:

$$r_i = \left[ \frac{k}{(k - 1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right]$$

Keterangan:

k = mean kuadrat antara subjek

$\sum S_i^2$  = mean kuadrat kesalahan

$S_i^2$  = varians total

Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60.

### 1.8.9 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

#### A. Analisis data yang dipakai:

##### 1. Analisa Data Kualitatif

Analisis data kualitatif yaitu metode analisis yang digunakan untuk menganalisis pengaruh antara motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Unit Survey Drawing & Data Inventory Witel Semarang dengan menggunakan data yang ada diinterpretasikan sedemikian rupa dengan tetap mengacu pada teori yang melandasi penelitian ini.

Analisis kualitatif digunakan untuk mengolah data yang sifatnya tidak dapat diukur sehingga diperlukan gambaran dan penjabaran atau penjelasan tentang hubungan yang ada melalui penguraian secara teoritis. Analisis kualitatif dilakukan untuk menerangkan dan memberikan gambaran mengenai data yang telah diperoleh. Analisis ini tidak dapat diterangkan dalam bentuk angka.

##### 2. Analisis Data Kuantitatif

Analisis Data kuantitatif yaitu analisis data yang dapat diukur atau dihitung dengan perhitungan statistik. Penggunaan statistik ini dimaksudkan untuk membuktikan kebenaran hipotesis penelitian. Analisis kuantitatif digunakan untuk menguji pengaruh antar variabel, yaitu variabel motivasi dan kemampuan dengan menggunakan perhitungan-perhitungan atau uji statistik. Metode statistik memberikan cara yang obyektif guna mengumpulkan,

mengolah, dan menganalisis data kuantitatif serta menarik kesimpulan dari hasil analisis tersebut. Alat analisis yang digunakan dalam analisis ini adalah:

a. Koefisien Korelasi

Uji korelasi ini digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya pengaruh variabel uji independen terhadap variabel dependen. Apabila data diolah dengan menggunakan SPSS, maka dapat diketahui besarnya koefisien korelasi ( $r$ ) pada tabel *model summary* pada kolom R.

Untuk memberikan interpretasi nilai ( $r$ ) digunakan pedoman :

**Tabel 1.4**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisiensi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2010:250)

b. Regresi Linear Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2010: 270).

Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a : Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b : Koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas.

X : Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

c. **Regresi Linier Berganda**

Regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikturunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2009: 270).

Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen, yaitu keputusan pembelian

a : Konstanta persamaan regresi

$b_1$  : koefisien regresi  $X_1$ , yaitu motivasi

$b_2$  : koefisien regresi  $X_2$ , yaitu kemampuan

$e$  : Kesalahan yang mungkin terjadi.

## B. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hipotesis yang digunakan maka dilakukan pengujian terhadap persamaan regresi berdasarkan data yang ada. Pengujian dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, apakah signifikan atau tidak.

### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase (%) sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi dicari menggunakan rumus:

$$R^2 = (r^2) \times 100\%$$

Dimana:

- $r$  = koefisien korelasi

Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas yaitu motivasi ( $X_1$ ) dan kemampuan ( $X_2$ ) semakin besar terhadap variabel terikat yaitu kinerja ( $Y$ ). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yaitu motivasi ( $X_1$ ) dan kemampuan ( $X_2$ ) yang diteliti terhadap variabel terikat yaitu

kinerja (Y). Sebaliknya Jika  $R^2$  semakin (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas yaitu motivasi (X1) dan kemampuan (X2) terhadap variabel terikat yaitu kinerja (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh motivasi (X1) dan kemampuan (X2) yang diteliti terhadap kinerja (Y) dimana  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

b. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Dilakukan uji-t yaitu secara parsial untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel motivasi dan kemampuan sebagai variabel bebas terhadap kinerja pegawai sebagai variabel terikat.

Kriteria Pengujian :

$H_0: \beta_i = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas yaitu motivasi (X1) dan kemampuan (X2) terhadap variabel terikat yaitu kinerja (Y).

$H_0: \beta_i \neq 0$ , artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas yaitu motivasi (X1) dan kemampuan (X2) terhadap variabel terikat yaitu kinerja (Y).

Kriteria Pengambilan Keputusan :

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

c. Uji Signifikan Simulan (Uji Statistik F)

Uji-F statistik digunakan untuk menguji apakah pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama (serentak) terhadap variabel terikat.

Kriteria Pengujian :

$H_0: b_1 b_2 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara serentak dari seluruh variabel bebas yaitu motivasi ( $X_1$ ) dan kemampuan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat yaitu kinerja (Y)

$H_0: b_1 b_2 \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara serentak dari seluruh variabel bebas yaitu motivasi ( $X_1$ ) dan kemampuan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat yaitu kinerja (Y)

Kriteria Pengambilan Keputusan :

$H_0$ : diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$