

SKRIPSI

**ANALISIS MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA PT TELEKOMUNIKASI
INDONESIA WITEL MAKASSAR**

**ETIKA ROSWANI
10572 0473714**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2018**

**ANALISIS MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA PT TELEKOMUNIKASI
INDONESIA WITEL MAKASSAR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana
pada program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas
muhammadiyah Makassar

**OLEH
ETIKA ROSWANI
10572 0473714**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2018**

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya ilmiah ini untuk kedua orang tuaku, dan adikku yang senantiasa memberikan semangat, dukungan dan doanya yang tanpa akhir serta nasihatnya yang menjadi jembatan perjalan hidupku.

MOTTO

“hidup itu harus terus melangkah maju, jika tidak maka akan tetap berada di tempat. dan modal untuk melangkah maju adalah ilmu”



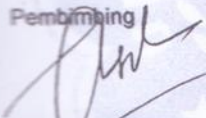
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No.259 gedungigra Lt.7 Telp.(0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
HALAMAN PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : Etika roswani
NIM : 105720473714
Program Studi : manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja
Karyawan Pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel
Makassar

Menyatakan Bahwa Skripsi Ini Telah Diteliti, Diperiksa Dan Diujikan
Depan Panitia Penguji Strata Satu (SI) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Makassar Pada Hari Kamis 30 Agustus 2018

Menyetujui :

Pembimbing I

Drs. Asdi, MM
NIDN : 0026126103

Pembimbing II

Ismail Badollahi, SE, M.Si, Ak,
NBM: 0915058801

Mengetahui:

Dekan

Ismail Rasulong, SE, MM
NBM: 903 078

Ketua Jurusan

Muh.Nur Rasyid, SE, MM
NBM: 1085576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 800 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Etika Roswani, Nim : 105720473714, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0010 / 2018 M, Tanggal 29 Dzulkaidah 1439 H / 30 Agustus 2018 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

30 Dzulkaidah 1439 H
Makassar, _____
30 Agustus 2018 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM (.....) (Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (.....) (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM (.....) (WD 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Agus Salim HR, SE., MM (.....)
2. Hj. Naidah SE., M.Si (.....)
3. Dr. Andi Mappatempo Badawi SE., MM (.....)
4. Salam SE., M., Si., AK.CA (.....)

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, SE., MM

NBM: 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Etika Roswani

Stambuk : 105720473714

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : "Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar"

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.



Diketahui Oleh :

Dekan,
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Unismuh Makassar

Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078

Ketua,
Jurusan Manajemen

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM: 1085576

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Salawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, kerabat dan pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya kasmin dan ibu saya hardianti, yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan do’a tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan do’a restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan

yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE. MM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Ismail Rasulong, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Muh.Nur rasyid SE, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Muhammad Rusdydi, SE.,M.Si. selaku penasehat akademik.
5. Bapak Drs. Asdi, MM selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi dapat diselesaikan.
6. Bapak Ismail Badollahi,SE,M.Si.AK selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
7. Bapak/ibu dosen dan asisten dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Para staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Rekan-rekan mahasiswa man 3-14 serta sahabat SMA terutama Gusnaedi jaya yang selalu mensupport dan turut berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini yang tidak sempat penulis sebutkan namanya satu persatu. Semoga segala amal kebbaikannya mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Univesitas Muhammadiyah Makassar

Billahi Fisabilil Haq Fastabiqul Khairat Wassalamu Alaikum Wr.Wb

Makassar, Juni 2018

Etika Roswani

ABSTRAK

Etika Roswani, 2018. Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I Asdi dan Pembimbing II Ismail Badollahi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu gejala dan fakta terhadap objek pada saat penelitian berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar dengan memilih 3 orang informan yang dianggap representatif mewakili karyawan masing-masing yaitu 1 orang Manajer bagian HRD&CDC sebagai informan kunci dan 2 orang karyawan bagian HRD&CDC dan bagian Logistik&GS. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa motivasi kerja sangatlah berperan penting bagi karyawan untuk menunjang kinerjanya. dan kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar dapat dikatakan baik yang dapat dilihat dari terciptanya suatu kepuasan kerja bagi karyawan serta dapat meningkatkan citra perusahaan.

Kata kunci : *motivasi kerja, kinerja karyawan*

ABSTRACT

EtikaRoswani, 2018. Analysis of work motivation in improving the employees performance of PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Makassar. Thesis faculty of Economics and business majors management of University Muhammadiyah Makassar. Guided by Asdi as consultant I and Ismail Badollahi as consultant II.

This research aims to know influence of work motivation in improving the employees performan of PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar. This research applied descriptive qualitative research. Humar resources is important for the company because it has a role as a potential activator off all corporate activities. Companies that have qualified human resources can easily integrate corporate vision with corporate goals that have been set before.it can be conuluded that the high motivation in achieving a higher to interact or have a good relationship with others, and have a high motivation in reaching a power or have influence on others.

Keywords:*work motivation , employees performance.*

DAFTAR ISI

HALAMAN

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTTO PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Perumusan masalah	3
C. Tujuan penelitian.....	3
D. Manfaat penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen SDM	5
1. Pengertian Manajemen SDM.....	5
2. Ruang Lingkup Manajemen SDM.....	6
B. Motivasi Kerja	7
1. Pengertian Motivasi.....	7

2. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Motivasi	8
3. Tujuan Motivasi	9
4. Ciri- Ciri Motivasi	9
5. Hal-hal Yang Perlu Di Perhatikan Dalam Pemberian Motivasi	11
6. Ganjaran Sebagai Motivasi.....	11
7. Prinsip-prinsip Dalam Motivasi Kerja Karyawan.....	13
C. Kinerja Karyawan	14
1. Pengertian Kinerja.....	14
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	15
3. Pengukuran Kinerja.....	18
4. Dimensi Kinerja Karyawan.....	18
5. Aspek Kinerja Karyawan	19
D. Tinjauan Empiris	21
E. Kerangka Konsep.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	27
B. Fokus Penelitian.....	28
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian.....	28
D. Sumber Data.....	28
E. Pengumpulan Data	28
F. Instrumen Penelitian	30
G. Teknik Analisis	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	32
B. Hasil penelitian	39

C. Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
DAFTAR LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 2.1	23
Tabel 4.1	40

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.2.....	26
Gambar 4.1	35

DAFTAR LAMPIRAN

	HALAMAN
Lampiran 1	56
Lampiran 1.1	57
Lampiran 2	58
Lampiran 3	75
Lampiran 4	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) bukanlah sesuatu yang baru di lingkungan suatu organisasi, khususnya di bidang bisnis perusahaan. Persaingan antar perusahaan semakin meningkat bukan hanya di bidang produksi dan pemasaran yang merupakan hal penting bagi suatu perusahaan, akan tetapi sumber daya manusia juga merupakan suatu hal yang harus diperhatikan secara ketat setiap perusahaan. Setiap perusahaan yang memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang baik akan berhasil menguasai dalam pangsa pasar yang dibidiknya. Sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi yang dimilikinya semakin berkembang.

Oleh karena itu, SDM yang diperlukan pada saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi. Dalam kondisi tersebut integrasi pribadi semakin penting untuk memenangkan persaingan.

SDM yang tidak mempunyai kesanggupan untuk menghadapi tuntutan-tuntutan globalisasi menganggap pekerjaan sebagai beban. Mereka menjalani pekerjaan sebagai suatu keharusan dan tuntutan, maka SDM tersebut dapat dikatakan sebagai SDM yang mempunyai etos kerja rendah.

Pembentukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal di dalam perusahaan dimulai proses seleksi sampai yang bersangkutan dapat menjalankan tugas sesuai dengan bidang pengetahuannya di dalam perusahaan tersebut.

Motivasi kerja sangat penting bagi semua karyawan karena motivasi dapat mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Motivasi untuk bekerja sangat penting bagi tinggi rendahnya produktivitas perusahaan. Tanpa adanya motivasi dari karyawan untuk bekerja secara maksimal bagi perusahaan, maka tujuan perusahaan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai dan dampaknya terhadap perusahaan itu sendiri.

Kinerja karyawan tidak terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Oleh karena itu, pihak perusahaan yang terlibat di dalamnya harus cermat dalam mengamati sumber daya yang ada. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya faktor kepemimpinan yang memberikan semangat kepada karyawan, budaya organisasi dan kompensasi yang diberikan kepada karyawan perusahaan.

PT Telkom Indonesia .Tbk (Telkom) merupakan perusahaan informasi dan komunikasi yang menyediakan jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap. Pt Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia melalui teknologi komunikasi yang cepat manusia dapat saling tukar menukar informasi dan jarak jauh dengan waktu yang relevan cepat

dan efektif sehingga hal ini dapat membantu masyarakat dalam memilih paket langganan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Namun pelayanan yang diberikan para karyawan kurang baik dipengaruhi oleh motivasi kerja. Motivasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan maka masalah yang muncul dalam perusahaan adalah berkaitan dengan kondisi motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah motivasi kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a) Bagi penulis

Untuk menambah wawasan mahasiswa tentang motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

b) Bagi Akademis

Diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan khususnya terhadap ilmu manajemen sumber daya manusia serta dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai tema yang sama.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Perusahaan

Yaitu untuk sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyikapi sumber daya manusia yang menyangkut motivasi kerja dan kinerja karyawan.

b) Bagi Karyawan

Untuk menambah wawasan para karyawan bahwa motivasi kerja dalam lingkungan pekerjaan itu berpengaruh terhadap hasil kinerja para karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi perusahaan itu untuk mencapai tujuannya.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Berikut ini ada beberapa teori tentang manajemen sumber daya manusia, diantaranya :

Menurut *Hasibuan (2013)*, “manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Menurut *Mangkunegara (2013)*, “manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Menurut *Mathis dan Jackson (2012 : 5)*, “manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan disetiap perusahaan”.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana suatu perusahaan memberdayakan sumber daya manusia yang ada yang dilihat dari kemampuannya dalam bidang tertentu dan mengembangkan kemampuan yang dimilikinya serta perusahaan memberikan suatu imbalan atas jasa para karyawan karena telah membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

2. Ruang Lingkup Manajemen SDM

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Berikut ini ruang lingkup manajemen sumber daya manusia, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Perencanaan sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan (*Human Resources Planning*)
- b. Menganalisis jabatan dan pekerjaan, yaitu menganalisa dan menjelaskan secara rinci tentang masing-masing pekerjaan atau jabatan dalam perusahaan atau organisasi (*Job Analysis*)
- c. Perekrutan dan penyeleksian karyawan atau sumber daya manusia yang dibutuhkan tersebut sesuai dengan syarat, sistem, tata cara, prosedur dan proses yang ditentukan agar memenuhi kebutuhan organisasi baik pada masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang (*Recruitment and Selection*)

- d. Memperkenalkan latar belakang perusahaan, budaya organisasi, nilai-nilai perusahaan dan etika kerja karyawan yang telah lulus seleksi serta memperkenalkannya kepada karyawan lainnya (*Orientation and Induction*)
- e. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi (*Training and Development*)
- f. Penilaian prestasi dan kinerja karyawan untuk melakukan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian (PHK) terhadap karyawan (*Performance Appraisal*)
- g. Perencanaan dan pemberian kompensasi atau upah (*Compensation planning and remuneration*)
- h. Memotivasi karyawan, memperhatikan kesejahteraan, kesehatan dan keselamatan kerja (*Motivation, Welfare, Healthy and Safety*)
- i. Menjaga hubungan dan melakukan komunikasi dengan serikat pekerja (*Industrial relations*).

B. Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi

Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, peranan manusia yang terlibat di dalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja di dalam organisasi tersebut, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi.

Berikut ini ada beberapa teori motivasi menurut para ahli, diantaranya :

Menurut *Samsudin (2010 : 281)*, mengemukakan bahwa “motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan”.

Menurut *Siagian (2009 : 102)*, menyatakan bahwa “motivasi merupakan daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya”.

Menurut *Edwin B. Flippo (dalam Hasibuan 2010 : 143)*, “motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para karyawan dan tujuan organisasi sekaligus tercapai”.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu faktor yang dapat mendorong seorang karyawan untuk bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari karyawan.

a. Faktor intern, yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain :

- 1) Keinginan untuk dapat hidup
- 2) Keinginan untuk dapat memiliki
- 3) Keinginan untuk memperoleh penghargaan
- 4) Keinginan untuk memperoleh pengakuan
- 5) Keinginan untuk berkuasa

b. Faktor ekstern, juga mempunyai peranan dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor ekstern itu adalah :

- 1) Kondisi lingkungan kerja
- 2) Kompensasi yang memadai
- 3) Supervisi yang baik
- 4) Adanya jaminan pekerjaan pekerjaan
- 5) Status dan tanggung jawab
- 6) Peraturan yang fleksibel

3. Tujuan Motivasi

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Berikut ada beberapa tujuan motivasi, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- b. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- c. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
- d. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
- e. Mengefektifkan pengadaan karyawan
- f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- g. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas dan partisipasi karyawan
- h. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
- i. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
- j. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

4. Ciri- Ciri Motivasi

Motivasi terdiri dari dua unsur, unsur pertama, berupa daya dorong untuk berbuat sedangkan unsur kedua ialah sasaran atau tujuan (imbalan disini dapat diartikan sebagai motivator). Dua unsur ini tidak dapat dipisahkan

karena tiadanya salah satu unsur menyebabkan tidak timbulnya perbuatan. Jika, timbul perbuatan tetapi tidak ada yang dituju, maka perbuatan itu tidak akan berhasil.

Jadi, mungkin saja seseorang berbuat sesuatu tidak tahu untuk apa perbuatan itu dilakukan. Adapun ciri-ciri motivasi individu adalah :

a. Motif adalah majemuk

Dalam suatu perbuatan tidak hanya mempunyai satu tujuan tetapi beberapa tujuan yang berlangsung bersama-sama. Misalnya, seorang karyawan yang melakukan kerja giat, dalam hal ini tidak hanya karena ingin lekas naik pangkat.

b. Motif dapat berubah-ubah

Motif bagi seseorang kerap mengalami perubahan. Ini disebabkan karena keinginan manusia selalu berubah sesuai dengan kebutuhan atau kepentingannya. Misalnya, seorang karyawan pada suatu ketika menginginkan gaji yang tinggi, pada waktu yang lain menginginkan pimpinan yang baik, atau kondisi kerja yang menyenangkan. Dalam hal ini tampak bahwa motif sangat dinamis dan geraknya mengikuti kepentingan-kepentingan individu.

c. Motif berbeda-beda bagi individu

Dua orang yang melakukan pekerjaan yang sama, tetapi ternyata terdapat perbedaan motif. Misalnya, dua orang karyawan yang bekerja pada suatu mesin yang sama dan pada ruang yang sama, tetapi motivasinya bisa berbeda.

d. Beberapa motif tidak disadari oleh individu

Banyak tingkah laku manusia yang tidak disadari oleh pelakunya. Sehingga beberapa dorongan yang muncul sering kali karena berhadapan dengan situasi yang kurang menguntungkan lalu ditekan di bawah sadarnya.

Dari ciri-ciri motif individu diatas, maka motivasi mengandung tiga hal pokok, diantaranya :

- a. Motivasi berkaitan langsung dengan usaha pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan
- b. Motivasi merupakan proses keterkaitan antara usaha dan pemuasan kebutuhan tertentu
- c. Dalam usaha memahami motivasi, yang dimaksud dengan kebutuhan ialah internal seseorang yang menyebabkan hasil usaha tertentu menjadi menarik.

5. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian motivasi

Pemberian motivasi kepada para karyawan merupakan kewajiban para pimpinan, agar para karyawan tersebut dapat lebih meningkatkan volume dan mutu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab. Untuk itu, seorang pimpinan perlu memperhatikan hal-hal berikut agar pemberian motivasi dapat berhasil seperti yang diharapkan, yaitu :

- a. Memahami perilaku bawahan
- b. Harus berbuat dan berperilaku realistis
- c. Tingkat kebutuhan setiap orang berbeda
- d. Mampu menggunakan keahlian
- e. Pemberian motivasi harus mengacu pada orang
- f. Harus dapat memberi keteladanan.

6. Ganjaran Sebagai Motivasi

Pemberian ganjaran merupakan salah satu bentuk dari kompensasi tidak langsung, yang banyak jenisnya. Ganjaran yang diberikan dalam bentuk uang, terutama berupa insentif, pada dasarnya merupakan tambahan penghasilan di luar upah atau gaji dasar bulanan atau mingguan. Oleh karena itu, nilainya sangat penting bagi para pekerja, karena akan berpengaruh langsung bagi peningkatan kesejahteraan atau perbaikan kondisi sosial ekonomisnya.

Ganjaran berupa uang atau barang yang disebut insentif biasanya diberikan pada pekerja secara individual, diantaranya berbentuk komisi penjualan, pemberian bonus dan lain-lain. Ganjaran seperti ini hanya akan efektif sebagai motivasi, apabila layak atau wajar dilihat dari prestasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Oleh karena itu, pengaruhnya dalam memotivasi menjadi sangat kecil, bila mana sekedar dihubungkan dengan pekerjaan rutin sehari-hari, yang biasanya telah dan tetap dikerjakan meskipun tidak diberi insentif (ganjaran).

Pemberian ganjaran pada pekerjaan rutin, justru berakibat kurang menguntungkan, karena dapat berakibat pekerja memiliki ketergantungan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, yang cenderung diabaikan jika tidak diberikan insentif. Namun, harus diakui bahwa sistem pemberian ganjaran yang disebut insentif, akan mampu mengurangi pekerja yang keluar (berhenti) dan mampu pula meningkatkan loyalitas dan dedikasi para pekerja pada perusahaan.

7. Prinsip-prinsip dalam Motivasi Kerja Karyawan

Di dalam pemberian motivasi, adapun prinsip-prinsip dalam motivasi kerja karyawan menurut *Mangkunegara (2007 : 100)* diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Prinsip partisipasi, dalam upaya memotivasi kerja, karyawan perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.
- b. Prinsip komunikasi, pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.
- c. Prinsip mengakui andil bawahan, pemimpin mengakui bahwa bawahan (karyawan) mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.
- d. Prinsip pendelegasian wewenang, pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada karyawan bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat karyawan bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.
- e. Prinsip memberi perhatian, pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan karyawan atau karyawan sehingga dapat memotivasi para karyawan bekerja sesuai dengan yang diharapkan oleh pemimpin.

C. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja

Kinerja dapat dipahami sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, guna mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika.

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2015:67) pengertian kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang karyawan dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berikut ini ada beberapa teori kinerja menurut para ahli, diantaranya :

Menurut Wirawan (2009), "kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu".

Menurut Kasmir (2016), "kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya 1 tahun".

Menurut Marwansyah (2010), "kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya".

Menurut Whitmore dalam Hamza B. Uno dan Ninalamatenggo (2014:59) kinerja adalah fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang sedangkan Galtot dan Sinom bahwa kinerja atau *promance* merupakan hasil inteksi

atau berfungsinya unsure-unsur motivasi, kemampuan dan persepsi pada diri seseorang.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan seorang karyawan dengan baik yang telah mencapai tujuan perusahaan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Berikut ini adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Menurut *Kasmir (2016)*, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Kemampuan dan keahlian
- b. Pengetahuan
- c. Rancangan kerja
- d. Kepribadian
- e. Motivasi kerja
- f. Kepemimpinan
- g. Gaya kepemimpinan
- h. Budaya organisasi
- i. Kepuasan kerja
- j. Lingkungan kerja
- k. Loyalitas
- l. Komitmen
- m. Dan disiplin kerja.

Menurut mahmudi (2005:76) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri atas beberapa faktor sebagai berikut:

- a. Faktor personal atau individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b. Faktor kepemimpinan meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan time liader termasuk gaya kepemimpinan.
- c. Faktor time meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu time, kepercayaan terhadap sesama anggota time, kekompakan dan ke eratan anggota time.
- d. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja,fasilitas kerja atau infra struktur yang diberikan oleh organisasi,proses organiasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e. Faktor konteks tual(situasional),meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Pendapat lain dikemukakan oleh george dan jones (2005:56) determinan yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepribadian (personaliti), situasi kerja (*wordsituation*) pengaruh sosial (*social inpluince*) dan nilai dalam (*falues*). Penjelasanya sebagai berikut:

- a. Kepribadian(personaliti)

Kepribadian merupakan determinan utama yang menunjang setiap orang yang berfikir dan merasakan mengenai pekerjaan atau kepuasan kerjanya. Kepribadian memberi pengaruh terhadap pemikiran dan perasaan seseorang terhadap pekerjaan sebagai hal positif atau negatif.

1. Nilai (values)

Karyawan dengan nilai kerja intrinsik yang kuat (berhubungan dengan jenis kerja itu sendiri), cenderung lebih giat dengan pekerjaan yang menarik dan berarti seperti pekerjaan yang bersifat sosial ketimbang karyawan dengan nilai kerja instrinsik lemah, meskipun pekerjaan bersifat sosial ini memerlukan waktu kerja yang panjang dan bayaran yang kecil. Karyawan dengan nilai kerja ekstrinsik yang kuat (berhubungan dengan konsekuensi kerja) cenderung lebih puas dengan pekerjaan yang dibayar tinggi tetapi jenis pekerjaannya menentang ketimbang karyawan dengan nilai instrinsik rendah.

2. Situasi kerja

Sumber dari pendukung kerja yang paling berpengaruh adalah situasi dari lingkungan kerja itu sendiri seperti:

- a. Seberapa menarik atau seberapa membosankan tugas yang diberikan.
- b. Orang-orang yang berhubungan dengan pekerjaan ,seperti pelanggan, bawahan, dan superior.
- c. Suasana sekeliling tempat kerja, seperti tempat kebisingan, keramaian, dan temperatur udara.
- d. Bagaiman organisasi merancang kondisi kerja, seperti jam kerja, kenyamanan kerja, dan keadilan dalam pemberian gaji dan fasilitas lainnya.

3. Pengaruh sosial(social influence)

Determinan terakhir dari kinerja adalah pengaruh sosial atau pengaruh sikap dan perilaku karyawan. Rekan kerja, budaya kerja, dan

gaya hidup karyawan berpotensi untuk mempengaruhi tingkat kepuasan kerja.

3. Pengukuran Kinerja

Menurut *Robbins (2011 : 260)* dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Kuantitas kerja karyawan yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
- b. Kualitas kerja karyawan, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya.
- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

4. Dimensi kinerja karyawan

Menurut *Hersey Blanchard dalam Ijanpoltaksinambela (2016)* terdapat tiga dimensi kinerja yaitu:

a. Kemampuan

Kemampuan yang dimiliki seseorang dalam bekerja seperti kemampuan memahami pekerjaan, kemampuan mengerjakan, kemampuan memanfaatkan sumber daya serta kemampuan menyesuaikan diri.

b. Motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap negative (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain :

1. Hubungan kerja
2. Fasilitas kerja
3. Iklim kerja
4. Kebijakan pimpinan

c. Hasil kerja

Hasil kerja diartikan sebagai hasil yang dicapai karyawan sesuai dengan kualitas dan kualitas pekerja yang dihasilkan.

5. Aspek kinerja karyawan

Dalam mengukur kinerja (*performance measurement*) organisasi hendaknya dapat menentukan aspek apa saja yang menjadi topik pengukurannya. Miner (dalam Sainul 2002:23) menetapkan komponen variable pengukuran kinerja dalam kelompok yaitu:

a. Kualitas kerja

Tingkat dimana proses atau penyusuaian pada cara yang ideal didalam melakukan aktifitas atau memenuhi aktifitas yang sesuai harapan.

b. Kuantitas kerja

Jumlah yang dihasilkan diwujudkan melalui nilai mata uang, jumlah unit, atau jumlah dari siklus aktifitas yang telah di sesuaikan.

c. Penyusunan pekerjaan

Tingkat di mana seseorang karyawan merasa percaya diri punya keinginan yang baik, dan bekerja sama di antara rekan kerjanya.

d. Pengetahuan

Kemampuan karyawan dalam menggunakan pengetahuan yang dimiliki dan sesuai dengan pekerjaan yang dijabat.

e. Keandalan

Tingkatan dimana seseorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya

f. Hubungan kerja dan keselamatan kerja

Kemampuan karyawan dalam bekerja sama dengan orang lain dan memprioritaskan keselamatan kerja.

Menurut rivai (2015:33) dalam menilai kerja seseorang karyawan, maka diperlukan berbagai aspek penilaian antara lain pengetahuan tentang pekerjaan, kepemimpinan insiatif, kualitas, pekerjaan, kerjasama, pengambilan keputusan, kreatifitas, dapat diandalkan, perencanaan, komunikasi, inteligensi (kecerdasan), pemecahan masalah, pendelegasian, sikap, usaha, motivasi, dan organisasi.

Menurut bernardint and russel (1993:56) terdapat 6 aspek untuk menilai kinerja karyawan yaitu:

- a. *Qualiti* yaitu: tingkatan dimana proses atau penyusunan pada cara yang ideal didalam melakukan aktifitas atau memenuhi aktifitas yang sesuai harapan
- b. *Quantiti* yaitu: jumlah yang dihasilkan diwujudkan melalui nilai mata uang, jumlah unit, atau jumlah dari siklus aktifitas yang telah selesai.

- c. *Time liness* yaitu: tingkatan dimana aktifitas telah diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditentukan dan memaksimalkan waktu yang ada untuk aktifitas lain.
- d. *Cost effectiveness* yaitu: tingkatan dimana penggunaan sumber daya perusahaan berupa manusia, keuangan, dan teknologi dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit.
- e. *Need for supervision* yaitu: tingkatan dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.
- f. *Interpersonal impact* yaitu: tingkatan dimana seorang karyawan merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerjasama diantara rekan kerja.

D. Tinjauan Empiris

Adapun beberapa penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Olivia Theodora (2015)*, dengan judul penelitian *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sejahtera Motor Gemilang*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi *existence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. *Sindi Larasati dan Alini Gilang (2014)*, dengan judul penelitian *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi)*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi

kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (analisis data deskriptif)

3. *Hery Murti dan Veronika Agustini Srimulyani (2013)*, dengan judul penelitian *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja, motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (analisis data kuantitatif dgn pndktan regresi berganda).
4. *Yuli Suwati (2013)*, dengan judul penelitian *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tunas Hijau Samarinda*. Dengan menggunakan analisis SPSS Versi 20 menunjukkan bahwa kompensasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan motivasi kerja tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
5. *Leonardo Agusta dan Eddy Madiono Sutanto (2013)*, dengan judul penelitian *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Haragon Surabaya*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu variabel pelatihan, dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan bersama-sama terhadap kinerja karyawan operator alat berat CV Haragon Surabaya.

Berikut ini ada beberapa penelitian yang relevan yang mendukung temuan penelitian diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Tinjauan Empiris

NO	Nama penelitian dan tahun	Judul penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian
1	<i>Olivia Theodora (2015)</i>	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sejahtera Motor Gemilang.	Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi <i>existence</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
2	Sindi Larasati dan Alini Gilang (2014)	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi)	Penelitian ini bersifat deskriptif	Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (analisis data)
3	He ry Murti dan Veronika Agustini Srimulyana (2013)	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Pemeditasi Kepuasan PDAM Kota Madiun.	Analisis data yang di gunakan adalah deskriptif.	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja, motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. (analisis

				data kuantitatif dengan pendekatan regresi berganda.
NO	Nama Penelitian Dan Tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
	YuliSuwati (2013)	Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda.	Analisi data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif.	Dengan menggunakan analisis SPSS versi 20 menunjukkan bahwa kompensasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan motivasi kerja tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
5	LeonardoAgusta dan Eddy MadionoSutanto (2013)	Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. HaragonSuabaya.	Analisis data yang di gunakan adalah deskriptif kuantitatif	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu variable pelatihan, dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan bersama-sama terhadap kinerja

				karyawan operator alat berat CV Haragon Surabaya.
--	--	--	--	--

E. Kerangka Konsep

Pt Telkom Indonesia .tbk (Telkom) merupakan perusahaan informasi dan komunikasi yang menyediakan jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap. Pt Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia melalui teknologi komunikasi yang cepat manusia dapat saling tukar menukar informasi dan jarak jauh dengan waktu yang relevan cepat dan efektif sehingga hal ini dapat membantu masyarakat dalam memilih paket langganan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

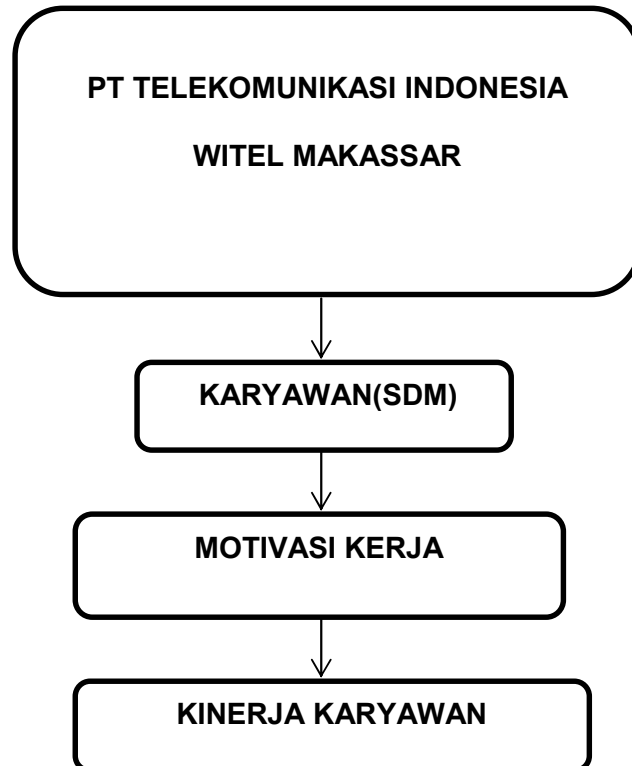
Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) bukanlah sesuatu yang baru di lingkungan suatu organisasi, khususnya di bidang bisnis perusahaan. Persaingan antar perusahaan semakin meningkat bukan hanya di bidang produksi dan pemasaran yang merupakan hal penting bagi suatu perusahaan, akan tetapi sumber daya manusia juga merupakan suatu hal yang harus diperhatikan secara ketat setiap perusahaan. Setiap perusahaan yang memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang baik akan berhasil menguasai dalam pangsa pasar yang dibidiknya. Sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi yang dimilikinya semakin berkembang

Setiap teori motivasi berusaha untuk menguraikan apa sebenarnya manusia dan manusia dapat menjadi seperti apa. Dengan alasan lain, dapat dikatakan bahwa sebuah teori motivasi mempunyai isi dalam bentuk pandangan tertentu mengenai manusia. Isi teori motivasi membantu kita memahami keterlibatan dinamis tempat perusahaan beroperasi dengan

menggambarkan manajer dan karyawan saling terlibat dalam perusahaan setiap hari.

Kinerja karyawan tidak terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Oleh karena itu, pihak perusahaan yang terlibat di dalamnya harus cermat dalam mengamati sumber daya yang ada. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya faktor kepemimpinan yang memberikan semangat kepada karyawan, budaya organisasi dan kompensasi yang diberikan kepada karyawan perusahaan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka kerangka konsep dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2: kerangka konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif adalah peneliti telah memiliki definisi yang jelas tentang subyek penelitian dalam menggali informasi yang dibutuhkan. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya, bukan data yang sekedar terlihat, terucap tetapi data yang mengandung makna di balik yang terlihat dan terucap tersebut. Untuk mendapatkan data yang pasti, maka dapat diperlukan berbagai sumber data dan berbagai teknik pengumpulan data. Bila data yang diperoleh masih diragukan dan belum memperoleh kepastian, maka penelitian masih harus terus dilanjutkan. Jadi, pengumpulan data dengan teknik triangulasi adalah pengumpulan data yang menggunakan berbagai sumber dan berbagai teknik

pengumpulan data secara simultan, sehingga dapat diperoleh data yang pasti.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yaitu motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar.

C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Adapun tempat penelitian yang dilakukan yaitu di witel Makassar kantor indihome jl. Balaikota Makassar.

D. Sumber Data

Sumber data adalah tempat diperolehnya data secara langsung melalui para karyawan maupun dokumen-dokumen tertentu.

Data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung kepada para karyawan sekaligus informan peneliti di PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar.

Pada penelitian kualitatif, kegiatan penelitian dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan. Berbagai sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya baik melalui pengamatan langsung dan wawancara.

2. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh bukan secara langsung dari sumbernya. Penelitian ini sumber data sekondernya adalah sumber tertulis seperti sumber yang berupa dari dokumen-dokumen dari pihak yang terkait mengenai masalah motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar.

E. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Berikut ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan atau peninjauan secara cermat terhadap variabel yang diteliti, dalam hal ini yaitu motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar.

1. Pengamatan inidilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dan sebagaibahan informasi atau data penelitian.
2. Interviewindepth (wawancara mendalam),yaitu pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab kepada 3 orang karyawan pada PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar.

3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan variabel penelitian baik berupa dokumen, tempat, dan waktu pelaksanaan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi tentang variable yang diteliti. adapun instrument peneliti yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. pedoman wawancara (interview guide) dimana interview guide disusun sebelum peneliti turun lapangan dan bertemu langsung dengan narasumber. Struktur pedoman wawancara tergantung pada kebutuhan peneliti akan jawaban pertanyaan serta kenyamanan pada proses wawancara. dalam wawancara terdapat dua informan yaitu:
 - a. informan kunci

informan kunci adalah orang yang mengetahui mengenai variable yang diteliti. dalam penelitian ini informan kunci yaitu manajer pada PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar
 - b. Informan non kunci

Informan nonkunci adalah orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti yaitu karyawan pada PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar
 - c. Instrumen dokumentasi, pada dokumentasi yang menjadi alat bantu yaitu alat rekam biasa terdiri dari kamera atau perekam suara. Sebagai instrument penelitian, alat rekam mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data.

G. Teknik Analisis

Adapun langkah-langkah dalam teknik analisis data dalam penelitian ini adalah :

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah-milah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ditampilkan secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat naratif, tabel, matrik, dan grafik agar data yang telah diambil dapat tersusun dalam pola hubungan sehingga akan mudah di pahami.

3. Penyimpulan atau verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis sebagai bahan untuk menarik kesimpulan.

Alasan menggunakan teknik analisis kualitatif karena ingin mengetahui apakah motivasi dapat meningkatkan kinerja karyawan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan perusahaan informasi dan komunikasi, serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Pada awalnya perusahaan telekomunikasi ini dikenal sebagai sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegram atau dengan nama jawatan. Pada tahun 1961 status jabatan tersebut diubah menjadi perusahaan negara pos dan telekomunikasi (PN Postel), PN Postel dipecah menjadi perusahaan negara telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Dan pada tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan umum telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Pada tanggal 14 November 1995 diresmikan PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai nama perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Telkom merupakan salah satu perusahaan BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh pemerintah Indonesia (51,19%) dan dimiliki oleh publik sebesar 48,81%. Sebagian besar kepemilikan saham publik (45,58%) dimiliki oleh investor asing, dan sisanya (3,23%) oleh investor dalam negeri. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 9 anak perusahaan, termasuk PT. Telekomunikasi Seluler (TELKOMSEL).

Telkom menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tetap kabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data atau internet serta jasa multimedia lainnya. Tahun 2001 TELKOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT. Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dan INDOSAT. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

Dalam meningkatkan usahanya, serta memberikan proteksi yang sesuai dengan keinginan masyarakat, PT. Telkom telah membuka kantor-kantor cabang dan perwakilan yang terdapat diberbagai regional yang terdiri dari :7 DIVRE, yaitu divre 1 Sumatera, divre 2 Jakarta, divre 3 Jawa Barat, divre 4 Jawa Tengah dan di Yogyakarta, divre 5 Jawa Timur, divre 6 Kalimantan, divre 7 Kawasan Timur Indonesia.

PT. TELKOM Indonesia juga mempunyai anak perusahaan seperti Telkomsel, Telkomvision atau Indonusa, Infomedia, Graha Sarana Duta, Patrakom, Bangtelindo, PT. FINNET Indonesia

2. Visi dan Misi

Setiap Perusahaan pastilah memiliki visi dan misi untuk mencapai targetnya dalam jangka waktu panjang, selain itu pula hal tersebut dibutuhkan untuk memperbaiki perusahaan tersebut agar menjadi perusahaan yang terbaik dari pesaing-pesaingnya, berikut visi dan misi perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk :

a. Visi PT. Telkom Indonesia, Tbk

Menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Tele communication, Information, Media, Edutainment, dan Services(TIMES)* di kawasan regional.

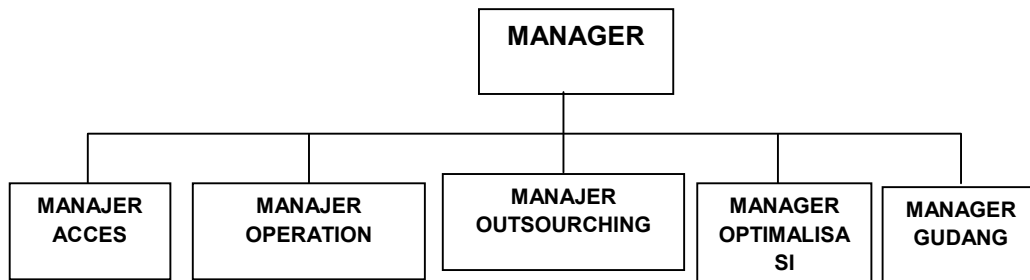
b. Misi PT. Telkom Indonesia, Tbk

1. *One Stop Infocomm Service with Excellent Quality and Comparative Price and to be The Role Model as the Best Managed Indonesian Comporation*” dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas dengan harga kopetitif.
2. Mengelola bisnis melalui praktek terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif.
3. Membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

3. Struktur Organisasi Witel Makassar

Dalam rangka melaksanakan tugas operasional perusahaan, perlu adanya struktur organisasi. Struktur organisasi adalah kerangka dan susunan perwujudan pola hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian dan orang-orang yang menunjukkan bagian delegasi tugas, kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam

suatuperusahaan. Berikut bentuk struktur organisasi PT. TelekomunikasiIndonesia, Tbk.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia, Tbk

4. Job Description

Uraian tugas dan wewenang dari masing masing bagian pada PT. Telkom Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut :

a. General Manager, tugas *General Manager* antara lain :

1. Mampu menjamin tercapainya target kinerja jaringan Copper dan DSL Access Network dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistem jaringan.
2. Mampu menjamin tercapainya target kinerja sitem CPE dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistem.
3. Mampu mengevaluasi, mengukur, memodifikasi prosedur atau sistem costumer handling untuk tercapainya efektiitas costumer handling untuk tiap segmen pelanggan
4. Mampu mengembangkan kriteria pekerjaan outsorching eksisting dengan mempertimbangkan kapabilitas internal dan eksternal

sejalan dengan perubahan lingkungan bisnis yang kompetitif dan turbulens.

b. *Manager Acces Area*, berikut tugas Manajer *Acces Area* :

1. *Memonitoring* anggaran *operation* akses
2. *Memonitoring* kelancaran operasional di lapangan
3. Memutuskan hal-hal yang urgent untuk di eksekusi .

c. *Manager Operational*, tugas *Manager Operational* antara lain :

1. Merencanakan sasaran dan ruang lingkup proyek, serta merinci aktivitas proyek dan penjadwalannya. Mampu melakukan *monitoring* dan *reporting* pelaksanaan proyek.
2. Mengevaluasi kinerja sistem *Copper* dan *DSL Acces Netwok*, serta memberikan solusi optimalisasi sistem.
3. Mengevaluasi kinerja sistem *CPE* dan memberikan solusi optimalisasi sistem
4. Menganalisis statistik gangguan dan menyusun program pembangunan gangguan layanan pelanggan secara efisien dan efektif.

d. *Manager Outsourcing*, berikut beberapa tugas *Manager Outsourcing* :

1. Mengevaluasi kinerja sistem *Copper and DSL Acces Network* dan memberikan solusi optimalisasi sistem
2. Mengevaluasi dampak penerapan peraturan dan kebijakan yang berlaku.
3. Menganalisis pelaksanaan *Outsourcing eksisting*.

e. *Manager Optimalisasi*, tugas *Manager Optimalisasi* antara lain :

1. Mengevaluasi kinerja sistem *Copper* dan *DSL Acces Network*, serta memberikan solusi optimalisasi sistem

2. Mengevaluasi kinerja sistem CPE dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
3. Mengevaluasi kinerja sistem *Optical Acces Network* (OAN) dan memberikan solusi optimalisasi sitem.

f. *Manager Gudang*, berikut beberapa tugas dari *Manager Gudang*, antara lain :

1. Menerapkan perancangan dan implementasi *internal control*
2. Melaksanaan pengolahan *Inventory Management*.
3. Menyusun produk hukum sesuai metode *legal drafting*.
4. Menganalisis proses pengolahan dokumen sesuai dengan standar yang berlaku.

5. Kegiatan usaha

Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya.

Saat ini TelkomGroup mengelola 6 produk yang melayani empat segmen konsumen, yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya.

Berikut penjelasan produk TelkomGroup :

a. Mobile

Portofolio ini menawarkan produk *mobile voice*, SMS dan *value added service*, serta *mobile broadband*. Produk tersebut ditawarkan melalui entitas anak, Telkomsel, dengan merk Kartu Halo untuk pasca bayar dan simPATI, Kartu As dan Loop untuk pra bayar.

b. Fixed

Portofolio ini memberikan layanan *fixed service*, meliputi *fixed voice*, *fixed broadband*, termasuk Wi-Fi dan *emerging wireless technology* lainnya, dengan *brand* IndiHome.

c. Wholesale & International

Produk yang ditawarkan antara lain layanan interkoneksi, *network service*, Wi-Fi, VAS, *hubbing data center* dan *content platform*, data dan internet, dan *solution*.

d. Network Infrastructure

Produk yang ditawarkan meliputi *network service*, satelit, infrastruktur dan tower.

e. Enterprise Digital

Terdiri dari layanan *information and communication technology platform service* dan *smart enabler platform service*.

f. Consumer Digital

Terdiri dari media dan *edutainment service*, seperti *e-commerce* (blanja.com), video/TV dan *mobile based digital service*. Selain itu, kami juga menawarkan *digital life service* seperti *digital life style* (Langit Musik dan VideoMax), *digital payment* seperti TCASH, *digital advertising and analytics* seperti bisnis *digital advertising* dan solusi *mobile banking* serta *enterprise digital service* yang menawarkan layanan *Internet of Things* (IoT).

Tabel 1.1

Jumlah pelanggan indihome 2016 di PT telekomunikasi witel Makassar

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Januari	1770
2	Februari	1436
3	Maret	1221
4	April	1083
5	Mei	609
6	Juni	645
7	Juli	678
8	Agustus	1143
9	September	647
10	Oktober	820
11	November	798
12	Desember	1057
Jumlah		11,229

Sumber data : PT telekomunikasi witel Makassar

B. Hasil Penelitian

Pada tahap ini peneliti akan memaparkan bagian terpenting yang menjadi focus penelitian yaitu analisis motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar, dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Pada penelitian deskriptif kualitatif ini peneliti di tuntut agar dapat mengidentifikasi, menjelaskan, menggambarkan atau mendeskripsikan dan menggali data berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan yang berdasarkan dengan hasil wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasai dilokasi penelitian.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan pemberian motivasi yang berkaitan dengan sikap terhadap pekerjaan. yang diadakan setiap hari Selasa, Rabu dan Kamis para atasan memberikan motivasi kepada para karyawan. Serta karyawan yang berprestasi akan diberikan sebuah penghargaan.

1. Deskripsi karakteristik informan

Pada penelitian ini yang menjadi informan adalah manajer dan karyawan PT. Telekomunikasi witel Makassar yang dianggap representatif dalam pengumpulan informasi selama penelitian berlangsung. Dengan informan kunci yaitu Bapak Soetedjo sebagai manajer HRD & CDC dan yang menjadi informan nonkunci yaitu Bapak Zainal Abidin sebagai karyawan HRD & CDC dan Bapak Abdul Rahman sebagai karyawan logistic & GS. Berikut ini informan penelitian, sebagai berikut :

Tabel 4.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Jabatan/Pekerjaan

No	Nama	Jabatan
1	Soetedjo	Manajer HRD & CDC
2	Zainal Abidin	Karyawan HRD & CDC

3	Abdul Rahman	Karyawan Logistik & GS
---	--------------	------------------------

2. Deskripsi hasil penelitian

Data dari hasil penelitian didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti pada perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar. Dimana informan adalah manajer dan karyawan perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar.

1. Deskripsi wawancara dengan manajer PT. Telekomunikasi Witel Makassar

a. Motivasi kerja

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan informan. pertama peneliti menanyakan tentang. Apakah dalam melakukan pekerjaan karyawan membutuhkan motivasi ? Kemudian beliau menjawab yaitu sebagai berikut:

“Jelas, para karyawan disini membutuhkan motivasi karena., motivasi disini sangatlah berperan penting bagi para karyawan untuk menunjang kinerjanya (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Kemudian penelitilebih lanjut menanyakan mengenai. Bagaimana cara memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan kinerja ? kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Cara memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan kinerja yaitu dengan beberapa cara diantaranya adalah sikap yang terkait dengan motivasi, dibuka forum setiap hari Selasa, Rabu dan Kamis para atasan memberikan motivasi kerja kepada para karyawan. serta karyawan yang berprestasi akan diberikan sebuah penghargaan(wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Peneliti lebih lanjut menanyakan mengenai apakah karyawan yang berprestasi akan diberikan suatu penghargaan atas hasil kerjanya? kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Iya. Pemberian penghargaan atas karyawan yang berprestasi akan dilakukan oleh perusahaan. Pemberian penghargaan tersebut merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja karyawan, sehingga dapat mendorong karyawan lain bekerja lebih giat dan berpotensi (*wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018*)”.

Kemudian peneliti kembali menanyakan mengenai apakah pemberian penghargaan perlu diberikan kepada para karyawan? Kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Ya. karyawan memerlukan suatu penghargaan pada saat hasil kerjanya telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan perusahaan. Penghargaan ini dapat berupa pujian, hadiah atau apresiasi perusahaan terhadap karyawan. Karena penghargaan ini dapat juga memotivasi karyawan yang lainnya (*wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018*)”.

b. Kinerja karyawan

Peneliti menanyakan lebih lanjut mengenai bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas kerja ?, beliau menjawab sebagai berikut :

“Cara untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan adalah dengan pelatihan sesuai bidangnya, penambahan wawasan seperti seminar, pengarahan tentang bagaimana dengan program yang dijalankan dan pemberian gaji yang sepadan (*wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018*)”.

Kemudian peneliti menanyakan kembali mengenai bagaimana cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan ?kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan meliputi pengetahuan dari segi pendidikan dan pelatihan (*wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018*)”.

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali apakah dengan memiliki kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan? kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

Jelas. Dengan memiliki kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan artinya dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dan profit perusahaan akan meningkat sehingga citra perusahaan dipandang dengan baik oleh kalangan masyarakat (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)".

Peneliti kembali menanyakan mengenai bagaimana cara memaknai kinerja karyawan ?, lalu beliau menjawab sebagai berikut :

"Cara memaknai kinerja karyawan, apakah sudah baik atau belum yaitu berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa karyawan tersebut masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Dan dapat dinilai dari beberapa aspek seperti : tingkat efektivitas, efisiensi, keamanan dan kepuasan pelanggan atau pihak yang dilayani (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)".

Selanjutnya peneliti menanyakan lebih lanjut lagi mengenai apakah hasil kinerja karyawan memuaskan? Kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

"Ya. Kinerja karyawan sangat memuaskan bagi perusahaan maupun pelanggan. Hal ini dapat dilihat bahwa perusahaan memperoleh profit yang maksimal dan dari pelanggan itu sendiri mendapatkan kepuasan seperti pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)".

Peneliti kembalimenanyakan mengenai apakah penyesuaian kerja harus diperhatikan dalam perusahaan ? kemudian beliau mengutarakan pendapatnya sebagai berikut :

"Penyesuaian kerja sangat penting bagi para karyawan karena untuk dapat menjalin hubungan yang baik dengan lingkungan disekitar pekerjaan. Karena lingkungan bisa menjadi nilai-nilai yang bisa digunakan oleh seorang karyawan untuk mencapai suatu keberhasilan (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)".

Selanjutnya peneliti kembali menanyakan mengenai bagaimana upaya yang dilakukan karyawan agar dapat hidup lebih baik? Kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“upaya yang dilakukan para karyawan agar dapat hidup lebih baik yaitu dengan cara memberikan profit kepada perusahaan artinya karyawan bekerja dengan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, apabila karyawan telah bekerja semaksimal mungkin, maka akan di beri upah yang sepadan (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Peneliti menanyakan lebih lanjut mengenai bagaimana cara agar dapat memperoleh penghargaan? Kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“cara agar dapat memperoleh penghargaan yaitu dengan cara karyawan harus memberikan hasil kinerjanya yang baik kepada perusahaan dengan menambah laba perusahaan dengan kata lain karyawan harus berprestasi (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Kemudian peneliti menanyakan lebih lanjut lagi mengenai apakah dengan adanya faktor internal kinerja karyawan dapat diakui dengan baik? Lalu beliau menjawab sebagai berikut :

“ya. Kinerja karyawan dapat diakui dengan baik dengan adanya beberapa faktor internal diantaranya adalah pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi artinya dengan pemberian penghargaan tersebut maka, kinerja karyawan diakui dengan baik oleh perusahaan karena dapat memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan itu sendiri (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

2. Deskripsi wawancara dengan karyawan PT. Telekomunikasi Witel Makassar
 - a. Motivasi kerja

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti dengan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar tentang motivasi apa saja yang dibeikan oleh perusahaan ? lalu, beliau menjawab sebagai berikut

“motivasi yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawan yaitu diantaranya membuka suatu forum diskusi dimana para karyawan memaparkan program kerja yang dijalankannya (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Kemudian peneliti menanyakan mengenai apakah karyawan yang berprestasi akan diberikan suatu penghargaan atas hasil kerjanya? kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Iya. Pemberian penghargaan atas karyawan yang berprestasi akan dilakukan oleh perusahaan. Pemberian penghargaan tersebut merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja karyawan, sehingga dapat mendorong karyawan lain bekerja lebih giat dan berpotensi (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai apakah pemberian penghargaan perlu diberikan kepada para karyawan? Kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Ya. Karyawan memerlukan suatu penghargaan pada saat hasil kerjanya telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan perusahaan. Penghargaan ini dapat berupa pujian, hadiah atau apresiasi perusahaan terhadap karyawan. Karena penghargaan ini dapat juga memotivasi karyawan yang lainnya (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

b. Kinerja karyawan

Peneliti kembali menanyakan mengenai bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas kerja ?, beliau menjawab sebagai berikut :

“Cara untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan adalah dengan pelatihan sesuai bidangnya, penambahan wawasan seperti seminar, pengarahan tentang bagaimana dengan program yang dijalankan dan pemberian gaji yang sepadan (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Kemudian peneliti menanyakan mengenai bagaimana cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan ?kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan meliputi pengetahuan dari segi pendidikan dan pelatihan (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Peneliti kembali menanyakan mengenai bagaimana cara memaknai kinerja karyawan?, kemudian beliau mengutarakan pendapatnya sebagai berikut :

“Cara memaknai kinerja karyawan, apakah sudah baik atau belum yaitu erdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa karyawan tersebut masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Dan dapat dinilai dari beberapa aspek seperti : tingkat efektivitas, efisiensi, keamanan dan kepuasan pelanggan atau pihak yang dilayani (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Kemudian peneliti menanyakan mengenai apakah dengan memiliki kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan ?, lalu beliau menjawab sebagi berikut :

“Jelas. Dengan memiliki kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan artinya dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dan profit perusahaan akan meningkat sehingga citra perusahaan dipandang dengan baik oleh kalangan masyarakat (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Peneliti menanyakan kembali mengenai apakah hasil kinerja karyawan memuaskan? Kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Ya. Kinerja karyawan sangat memuaskan bagi perusahaan maupun pelanggan. Hal ini dapat dilihat bahwa perusahaan memperoleh profit yang maksimal dan dari pelanggan itu sendiri mendapatkan kepuasan seperti pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai apakah penyesuaian kerja harus diperhatikan dalam perusahaan ? kemudian beliau mengutarakan pendapatnya sebagai berikut :

“Penyesuaian kerja sangat penting bagi para karyawan karena untuk dapat menjalin hubungan yang baik dengan lingkungan disekitar pekerjaan. Karena lingkungan bisa menjadi nilai-nilai yang bisa digunakan oleh seorang karyawan untuk mencapai suatu keberhasilan (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Peneliti kembali menanyakan mengenai bagaimana upaya yang dilakukan karyawan agar dapat hidup lebih baik? Kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“upaya yang dilakukan para karyawan agar dapat hidup lebih baik yaitu dengan cara memberikan profit kepada perusahaan artinya karyawan bekerja dengan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, apabila karyawan telah bekerja semaksimal mungkin, maka akan di beri upah yang sepadan (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana cara agar dapat memperoleh penghargaan? Kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“cara agar dapat memperoleh penghargaan yaitu dengan cara karyawan harus memberikan hasil kinerjanya yang baik kepada perusahaan dengan menambah laba perusahaan dengan kata lain karyawan harus berprestasi (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

Kemudian peneliti menanyakan mengenai apakah dengan adanya faktor internal kinerja karyawan dapat diakui dengan baik? Lalu beliau menjawab sebagai berikut :

“ya. Kinerja karyawan dapat diakui dengan baik dengan adanya beberapa faktor internal diantaranya adalah pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi artinya dengan pemberian penghargaan tersebut maka, kinerja karyawan diakui dengan baik oleh perusahaan karena dapat memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan itu sendiri (wawancara pada hari Kamis, tanggal 24 Mei 2018)”.

3. Deskripsi wawancara dengan karyawan PT. Telekomunikasi Witel Makassar
 - a. Motivasi kerja

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti dengan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar tentang motivasi

apa saja yang diberikan oleh perusahaan ? lalu, beliau menjawab sebagai berikut

“motivasi yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawan yaitu diantaranya membuka suatu forum diskusi dimana para karyawan memaparkan program kerja yang dijalankannya(wawancara pada hari sabtu,tanggal 26 mei 2018)”

Kemudian peneliti menanyakan mengenai apakah karyawan yang berprestasi akan diberikan suatu penghargaan atas hasil kerjanya? kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Jelas, para karyawan disini membutuhkan motivasi karena tujuan perusahaan itu sendiri adalah memperoleh profit semaksimal mungkin. Jadi, motivasi disini sangatlah berperan penting bagi para karyawan untuk menunjang kinerjanya(wawancara pada hari sabtu,tanggal 26 mei 2018)”

Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai apakah pemberian penghargaan perlu diberikan kepada para karyawan? Kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Ya, itu sangat perlu sebagai motivasi agar para karyawan lebih giat bekerja dan selalu melakukan yang terbaik,demi tercapainya suatu tujuan perusahaan (wawancara pada hari sabtu,tanggal 26 mei 2018)”

b. Kierja karyawan

Peneliti menanyakan kembali mengenai bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas kerja ?, beliau menjawab sebagai berikut :

“Yang namanya kualitas,ya harus dengan pelatihan selalu mau belajar. Ketika mendapat kegagalan, bukanya down dan tidak mau berusaha lagi tetapi sebaliknya,yakni harus terus berusaha dan belajar dari kegagalan itu sendiri tentunya kita juga harus belajar dari teman-teman dan tim work(wawancara pada hari sabtu,tanggal 26 mei 2018)”

Kemudian peneliti menanyakan mengenai bagaimana cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan ?kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Ya, tentunya dengan mengikuti pelatihan dan peningkatan pengetahuan, utamanya di bidang yang di ambil (wawancara pada hari sabtu, tanggal 26 mei 2018)”

Peneliti kembali menanyakan mengenai bagaimana cara memaknai kinerja karyawan ?, kemudian beliau mengutarakan pendapatnya sebagai berikut :

“Untuk memaknai kinerja karyawan yang dengan hasil kerjanya apakah sudah mencapai target atau tidak juga dari kualitas kerjanya, baik itu efisiensi, efektivitas dan kepuasan customer (wawancara pada hari sabtu, tanggal 26 mei 2018)”

Kemudian peneliti menanyakan mengenai apakah dengan memiliki kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan ?, lalu beliau menjawab sebagai berikut :

“Tentu karena citra sebuah perusahaan itu tergantung pada kemampuan kinerja kerja yang baik para karyawannya (wawancara pada hari sabtu, tanggal 26 mei 2018)”

Peneliti menanyakan mengenai apakah hasil kinerja karyawan memuaskan? Kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Ya. Kinerja karyawan sangat memuaskan bagi perusahaan maupun pelanggan. Hal ini dapat dilihat bahwa perusahaan memperoleh profit yang maksimal dan dari pelanggan itu sendiri mendapatkan kepuasan seperti pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan (wawancara pada hari sabtu, tanggal 26 mei 2018)”

Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai apakah penyesuaian kerja harus diperhatikan dalam perusahaan ? kemudian beliau mengutarakan pendapatnya sebagai berikut :

“Ya itu sangat penting, suatu pekerjaan yang tidak koheren dengan disiplin ilmu yang dimiliki oleh karyawan akan sedikit sulit dilaksanakan oleh karyawan itu sendiri, yah meskipun ada training pasti berbeda dengan yang sudah memiliki basic di bidang tersebut (wawancara pada hari sabtu, tanggal 26 mei 2018)”

Kemudian peneliti menanyakan mengenai bagaimana upaya yang dilakukan karyawan agar dapat hidup lebih baik? Kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Tentunya dengan berprestasi dan memberikan provit yang besar sesuai dengan tujuan perusahaan itu,dengan prestasi yang bagus maka perusahaan juga pastinya akan memberikan bonus kepada para karyawannya(wawancara pada hari sabtu,tanggal 26 mei 2018)”

Peneliti menanyakan kembali mengenai bagaimana cara agar dapat memperoleh penghargaan? Kemudian beliau menjawab sebagai berikut :

“Caranya agar dapat memperoleh penghargaan yaitu dengan menunjukkan kinerja yang baik,bekerja maksimal dan menunjukkan attitude yang baik(wawancara pada hari sabtu,tanggal 26 mei 2018)”

Kemudian peneliti menanyakan mengenai apakah dengan adanya faktor internal kinerja karyawan dapat diakui dengan baik? Lalu beliau menjawab sebagai berikut :

“Faktor internal dari diri sendiri sebagai karyawan sangat perlu kalau dari karyawan sendiri itu ingin maju,pastilah akan melakukan yang terbaik dengan itu maka semuanya akan baik(wawancara pada hari sabtu,tanggal 26 mei 2018)”

C. Pembahasan hasil penelitian

Hasil penelitian diatas merupakan proses pengumpulan data dari informan yang dilakukan peneliti sesuai dengan prosedur penelitian. Peneliti ini menggunakan metode deksriptif kualitatif tentang analisis motivasi kerja dalam meningkatkan kinerjakaryawan pada PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar.

Hasil penelitian dari fakta lapangan menunjukkan bahwa pemberian motivasi sangatlah penting untuk menunjang kinerja karyawan .adapun motivasi yang diberikan oleh perusahaan PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar

berupa penghargaan dalam upaya untuk memotivasi para karyawan yang berprestasi sebagai bentuk penghargaan dari perusahaan.

Pemberian motivasi oleh PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar sangatlah berperan terhadap karyawan untuk menunjang kinerjanya. Beberapa cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan adalah dengan cara melakukan pelatihan sesuai bidangnya, penambahan wawasan seperti mengadakan pertemuan intensif secara rutin dalam pengarahan tentang bagaimana program kerja yang di jalankan serta pemberian gaji yang sepadan, dengan kinerja yang di tunjukkan oleh karyawan. dengan adanya kemampuan kinerja yang baik maka dapat meningkatkan citra perusahaan. adapun beberapa cara memaknai kinerja karyawan apakah sudah baik atau belum yaitu berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan oleh PT telekomunikasi Indonesia witel makassar. sebagai hasilnya bahwa karyawan tersebut masuk dalam tingkatan kinerja tertentu sehingga dapat dinilai dari beberapa aspek tertentu sebagai berikut: tingkat efektivitas, efisiensi, keamanan dan kepuasan pelanggan atau pihak yang dilayani. sehingga penyusunan pekerjaan juga harus diperhatikan dalam perusahaan karna penyusunan pekerjaan sangatlah penting bagi para karyawan untuk dapat menjalin hubungan yang baik dengan lingkungan disekitar pekerjaan. Karena lingkungan bisa menjadi nilai-nilai yang bisa digunakan oleh seorang karyawan untuk mencapai suatu keberhasilan.

Dari penjelasan diatas terlihat sangat jelas bahwa motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan pemberian motivasi yang berkaitan dengan sikap terhadap pekerjaan. Serta karyawan yang berprestasi akan

diberikan sebuah penghargaan atas hasil kerjanya. hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hamza B. Uno dan Nina L. Matenggo (2014:59) menyatakan bahwa 'kinerja adalah fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang sedangkan Galton dan Simon menyatakan bahwa kinerja atau performance merupakan hasil interaksi atau berfungsinya unsur-unsur motivasi, kemampuan, dan persepsi pada diri seseorang. serta dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan seseorang karyawan dengan baik yang telah mencapai tujuan perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan mengenai analisis motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja sangatlah berperan penting bagi karyawan untuk menunjang kinerjanya dan kinerja karyawan perusahaan PT Telekomunikasi indonesia witel Makassar dapat dikatakan baik apabila kinerja karyawan memuaskan serta dapat meningkatkan citra perusahaan.

B. Saran

Saran yang dapat diajukan oleh peneliti, yaitu diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Peneliti menyarankan agar pemberian motivasi kepada para karyawan telkom lebih ditingkatkan lagi khususnya pada pengetahuan yang sesuai dengan bidang para karyawan telkom.

2. Bagi karyawan

Peneliti menyarankan agar Dalam melaksanakan tugas masing-masing karyawan, para atasan sebaiknya melakukan pengawasan untuk mengetahui kinerja para pkaryawan atau dibentuknya tim internal audit yang khusus mengontrol kinerja para karyawan

3. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti menyarankan agar melakukan penelitian tentang motivasi kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia witel Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Irianto, Jausuf. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada.
- Mathis, Robert L. Dan John H. Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Jakarta. Salemba Empat.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung : Alfabeta.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Nawawi Hadari, H. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Robbins, Stephen P. and Timothy Judge. 2011. *Organization Behavior 15th Edition*. Pearson edition.
- Samsudin. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia.
- S.P, Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian. 2009. *Motivasi Kerja*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Ketiga*. Bandung : Alfabeta.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Olivia Theodora (2015). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sejahtera Motor Gemilang*, (online), ([http://www.google.com/jurnal/Motivasi Kerja.htm](http://www.google.com/jurnal/Motivasi%20Kerja.htm)), diakses 30 Januari 2018).
- Sindi Larasati dan Alini Gilang (2014). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi)*, (online),

(<http://www.Scholar google.com/jurnal/Motivasi Kerja.htm>, diakses 30 Januari 2018).

Hery Murti dan Veronika Agustini Srimulyani (2013). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun, (online), (<http://www.Scholar google.com/jurnal/Motivasi Kerja.htm>, diakses 30 Januari 2018).

Yuli Suwati (2013). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tunas Hijau Samarinda, (online), (<http://www.Scholar google.com/jurnal/Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai.htm>, diakses 30 Januari 2018).

Leonardo Agusta dan Eddy Madiono Sutanto (2013). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Haragon Surabaya, (online), (<http://www.Scholar google.com/jurnal/Motivasi Kerja.htm>, diakses 30 Januari 2018).

Lampiran 1

Kisi-kisi pedoman wawancara

Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada pt
telekomunikasi witel Makassar.

Variable penelitian	Sub Variabel	Indikator
Motivasi kerja Dan Kinerja Karyawan	Motivasi Kerja	Metode Motivasi Kerja
		Apresiasi Motivasi
	Kinerja Karyawan	Kualitas Kerja
		Kemampuan kerja
		Penyusuaian Kerja

Lampiran 1.1

Pedoman dan checklist observasi

Petunjuk: beri tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan terhadap hasil pengamatan observasi sesuai dengan option jawaban

NO	pertanyaan	penataan	
		Baik ✓	Kurang Baik ✓
1	Pemberian Motivasi kerja pada PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar		
2	Peningkatan kinerja pada pt telekomunikasi Indonesia witel makassar		

Lampiran1.2

1. Apakah dalam melakukan pekerjaan karyawan membutuhkan motivasi?
2. Bagaimana cara memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan kinerja ?
3. Apakah karyawan yang berprestasi akan diberikan suatu penghargaan?
4. Apakah pemberian penghargaan perlu diberikan kepada para karyawan?
5. Bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas kerja?
6. Bagaimana cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan?
7. Bagaiman cara memaknai kinerja karyawan?
8. Apakah dengan memiliki kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan?
9. Apakah hasil kerja karyawan memuaskan?
10. Apakah penyusuaian kerja harus di perhatikan dalam perusahaan?
11. Bagaimana upaya yang dilakukan karyawan agar dapat hidup lebih baik?
12. Bagaimana cara agar dapat memperoleh penghargaan?
13. Apakah dengan adanya faktor internal kinerja karyawan dapat di akui dengan baik?

Lampiran 2

Matriks Hasil Observasi

Petunjuk: beri tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan terhadap hasil pengamatan observasi sesuai dengan option jawaban

NO	pertanyaan	penataan	
		Baik ✓	Kurang Baik ✓
1	Pemberian Motivasi kerja pada PT telekomunikasi Indonesia witel Makassar		
2	Peningkatan kinerja pada pt telekomunikasi Indonesia witel makassar		

Lampiran 2.1

Matriks hasil wawancara

Variable penelitian	Sub Variabel	Indikator	Skor
Motivasi kerja Dan Kinerja Karyawan	Motivasi Kerja	Metode Motivasi Kerja	Baik
		Apresiasi Motivasi	baik
	Kinerja Karyawan	Kualitas Kerja	baik
		Kemampuan kerja	baik
		Penyesuaian Kerja	Baik

Lampiran 2.2.1

Transkrip wawancara tanggal 24 Mei 2018 antara peneliti (Etika Roswani)
dengan bapak Soetedjo sebagai informan kunci
Manajer PT. Telekomunikasi Witel Makassar

Pewawancara	Hasil Wawancara
Motivasi kerja	
ER	<i>Assalaikumalaikumwrwb..pak</i>
ST	<i>Wa'alaikumussalamwrwb..ada apa?</i>
ER	<i>Maaf mengganggu sebelumnya pak, ini judul proposal penelitian saya “ Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar”</i>
ST	<i>Oh iya, metode penelitian yang kamu pakai dek, apa?</i>
ER	Metode penelitian yang saya pakai pak yaitu wawancara mendalam terhadap beberapa informan karyawan dari perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar.
ST	<i>Informan yang kau butuhkan siapa-siapa saja?</i>
ER	Satu orang karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar.

ST	<i>Kalau begitu mulai dari siapa?</i>
ER	<i>Dari kita pak.</i> <i>Bagaimana cara memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan kinerja ?</i>
ST	Cara memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan kinerja yaitu dengan beberapa cara diantaranya adalah dengan etitude terkait motivasi, dibuka forum dimana setiap hari Selasa, Rabu dan Kamis para atasan memberikan motivasi kepada para karyawan. Dengan karyawan yang berprestasi akan diberikan penghargaan. Isi dari forum tersebut adalah mengemukakan bagaimana dengan program kemarin sudah sampai dimana dankendala apa saja yang dihadapi seperti kendala operasional. Jika motivasi belum muncul, maka komunikasi akan dilakukan lebih lanjut lagi.
ER	<i>Apakah dalam melakukan pekerjaan karyawan membutuhkan motivasi ?</i>
ST	Jelas, para karyawan disini membutuhkan motivasi karena tujuan perusahaan itu sendiri adalah memperoleh profit semaksimal mungkin. Jadi, motivasi disini sangatlah berperan penting bagi para karyawan untuk menunjang kinerjanya.

ER	<i>Apakah karyawan yang berprestasi akan diberikan suatu penghargaan atas hasil kerjanya?</i>
ST	Iya. Pemberian penghargaan atas karyawan yang berprestasi akan dilakukan oleh perusahaan. Pemberian penghargaan tersebut merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja karyawan, sehingga dapat mendorong karyawan lain bekerja lebih giat dan berpotensi.
ER	<i>Apakah pemberian penghargaan perlu diberikan kepada para karyawan?</i>
ST	Ya. Karyawan memerlukan suatu penghargaan pada saat hasil kerjanya telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan perusahaan. Penghargaan ini dapat berupa pujian, hadiah atau apresiasi perusahaan terhadap karyawan. Karena penghargaan ini dapat juga memotivasi karyawan yang lainnya.
<i>Kinerja Karyawan</i>	
ER	<i>Bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas kerja ?</i>
ST	Cara untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan adalah dengan pelatihan sesuai bidangnya, penambahan wawasan seperti seminar, pengarahan tentang

	bagaimana dengan program yang dijalankan dan pemberian gaji yang sepadan.
ER	<i>Bagaimana cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan ?</i>
ST	Cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan meliputi pengetahuan dari segi pendidikan dan pelatihan.
ER	<i>Bagaimana cara memaknai kinerja karyawan ?</i>
ST	Cara memaknai kinerja karyawan, apakah sudah baik atau belum yaitu erdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa karyawan tersebut masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Dan dapat dinilai dari beberapa aspek seperti : tingkat efektivitas, efisiensi, keamanan dan kepuasan pelanggan atau pihak yang dilayani.
ER	<i>Apakah dengan memiliki kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan ?</i>
ST	Jelas. Dengan memiliki kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan artinya dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dan profit perusahaan akan meningkat sehingga citra perusahaan dipandang dengan baik oleh kalangan masyarakat.
ER	<i>Apakah hasil kinerja karyawan memuaskan?</i>

ST	Ya. Kinerja karyawan sangat memuaskan bagi perusahaan maupun pelanggan. Hal ini dapat dilihat bahwa perusahaan memperoleh profit yang maksimal dan dari pelanggan itu sendiri mendapatkan kepuasan seperti pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan.
ER	<i>Apakah penyesuaian kerja harus diperhatikan dalam perusahaan /</i>
ST	Penyesuaian kerja sangat penting bagi para karyawan karena untuk dapat menjalin hubungan yang baik dengan lingkungan disekitar pekerjaan. Karena lingkungan bisa menjadi nilai-nilai yang bisa digunakan oleh seorang karyawan untuk mencapai suatu keberhasilan.
ER	<i>Bagaimana upaya yang dilakukan karyawan agar dapat hidup lebih baik?</i>
ST	upaya yang dilakukan para karyawan agar dapat hidup lebih baik yaitu dengan cara memberikan profit kepada perusahaan artinya karyawan bekerja dengan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, apabila karyawan telah bekerja semaksimal mungkin, maka akan di beri upah yang sepadan.
ER	<i>Bagaimana cara agar dapat memperoleh penghargaan?</i>

ST	cara agar dapat memperoleh penghargaan yaitu dengan cara karyawan harus memberikan hasil kinerjanya yang baik kepada perusahaan dengan menambah laba perusahaan dengan kata lain karyawan harus berprestasi.
ER	<i>Apakah dengan adanya faktor internal kinerja karyawan dapat diakui dengan baik?</i>
ST	Ya. Kinerja karyawan dapat diakui dengan baik dengan adanya beberapa faktor internal diantaranya adalah pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi artinya dengan pemberian penghargaan tersebut maka, kinerja karyawan diakui dengan baik oleh perusahaan karena dapat memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan itu sendiri

Lampiran 2.2.2

Transkrip wawancara tanggal 24 Mei 2018 antara peneliti (Etika Roswani)

dengan bapak Zainal Abidin informan non kunci

Manajer PT. Telekomunikasi Witel Makassar

Pewawancara	Hasil Wawancara
Motivasi kerja	
ER	<i>Assalaikumalaikumwrwb..pak</i>
ZA	Wa'alaikumussalamwrwb..ada apa?
ER	<i>Maaf mengganggu sebelumnya pak, ini judul proposal penelitian saya “ Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar”</i>
ZA	<i>Oh iya, metode penelitian yang kamu pakai dek, apa?</i>
ER	Metode penelitian yang saya pakai pak yaitu wawancara mendalam terhadap beberapa informan karyawan dari perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar.
ZA	<i>Informan yang kau butuhkan siapa-siapa saja?</i>
ER	Satu orang manajer PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar.

ZA	<i>Kalau begitu mulai dari siapa?</i>
ER	<i>Dari kita pak.</i> <i>Motivasi apa saja yang dibeikan oleh perusahaan ?</i>
ZA	“motivasi yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawan yaitu diantaranya membuka suatu forum diskusi dimana para karyawan memaparkan program kerja yang dijalankannya
ER	<i>apakah karyawan yang berprestasi akan diberikan suatu penghargaan atas hasil kerjanya?</i>
ZA	Jelas, para karyawan disini membutuhkan motivasi karena tujuan perusahaan itu sendiri adalah memperoleh profit semaksimal mungkin. Jadi, motivasi disini sangatlah berperan penting bagi para karyawan untuk menunjang kinerjanya.
ER	<i>Apakah karyawan yang berprestasi akan diberikan suatu penghargaan atas hasil kerjanya?</i>

ZA	Iya. Pemberian penghargaan atas karyawan yang berprestasi akan dilakukan oleh perusahaan. Pemberian penghargaan tersebut merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja karyawan, sehingga dapat mendorong karyawan lain bekerja lebih giat dan berpotensi.
ER	<i>Apakah pemberian penghargaan perlu diberikan kepada para karyawan</i>
ZA	Ya. Karyawan memerlukan suatu penghargaan pada saat hasil kerjanya telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan perusahaan. Penghargaan ini dapat berupa pujian, hadiah atau apresiasi perusahaan terhadap karyawan. Karena penghargaan ini dapat juga memotivasi karyawan yang lainnya
<i>Kinerja Karyawan</i>	
ER	<i>Bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas kerja ?</i>
ZA	Cara untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan adalah dengan pelatihan sesuai bidangnya, penambahan wawasan seperti seminar, pengarahan tentang bagaimana dengan program yang dijalankan dan pemberian gaji yang sepadan.

ER	<i>Bagaimana cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan ?</i>
ZA	Cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan meliputi pengetahuan dari segi pendidikan dan pelatihan.
ER	<i>Bagaimana cara memaknai kinerja karyawan ?</i>
ZA	Cara memaknai kinerja karyawan, apakah sudah baik atau belum yaitu berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa karyawan tersebut masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Dan dapat dinilai dari beberapa aspek seperti : tingkat efektivitas, efisiensi, keamanan dan kepuasan pelanggan atau pihak yang dilayani.
ER	<i>Apakah dengan memiliki kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan ?</i>
ZA	Jelas. Dengan memiliki kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan artinya dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dan profit perusahaan akan meningkat sehingga citra perusahaan dipandang dengan baik oleh kalangan masyarakat.
ER	<i>Apakah hasil kinerja karyawan memuaskan?</i>
ZA	Ya. Kinerja karyawan sangat memuaskan bagi perusahaan maupun pelanggan. Hal ini dapat dilihat

	<p>bahwa perusahaan memperoleh profit yang maksimal dan dari pelanggan itu sendiri mendapatkan kepuasan seperti pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan.</p>
ER	<p><i>Apakah penyesuaian kerja harus diperhatikan dalam perusahaan /</i></p>
ZA	<p>Penyesuaian kerja sangat penting bagi para karyawan karena untuk dapat menjalin hubungan yang baik dengan lingkungan disekitar pekerjaan. Karena lingkungan bisa menjadi nilai-nilai yang bisa digunakan oleh seorang karyawan untuk mencapai suatu keberhasilan.</p>
ER	<p><i>Bagaimana upaya yang dilakukan karyawan agar dapat hidup lebih baik?</i></p>
ZA	<p>upaya yang dilakukan para karyawan agar dapat hidup lebih baik yaitu dengan cara memberikan profit kepada perusahaan artinya karyawan bekerja dengan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, apabila karyawan telah bekerja semaksimal mungkin, maka akan di beri upah yang sepadan.</p>
ER	<p><i>Bagaimana cara agar dapat memperoleh penghargaan?</i></p>
ZA	<p>cara agar dapat memperoleh penghargaan yaitu dengan cara karyawan harus memberikan hasil kinerjanya yang</p>

	baik kepada perusahaan dengan menambah laba perusahaan dengan kata lain karyawan harus berprestasi.
ER	<i>Apakah dengan adanya faktor internal kinerja karyawan dapat diakui dengan baik?</i>
ZA	Ya. Kinerja karyawan dapat diakui dengan baik dengan adanya beberapa faktor internal diantaranya adalah pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi artinya dengan pemberian penghargaan tersebut maka, kinerja karyawan diakui dengan baik oleh perusahaan karena dapat memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan itu sendiri

Lampiran 2.2.3

Transkrip wawancara tanggal 26 mei 2018 antara peneliti (ETIKA ROSWANI)

dengan Abdul Rahman informan non kunci

witel Makassar Karyawan PT telekomunikasi

pewawancara	Hasil wawancara
Motivasi Kerja	
ER	Assalamu alaikum wr.wb bu
AR	WA'alaikum salam wr.wb..ada apa?
ER	<i>Maaf mengganggu sebelumnya pak, ini judul proposal penelitian saya “ Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar”</i>
AR	<i>Oh iya, metode penelitian yang kamu pakai dek, apa?</i>
ER	Metode penelitian yang saya pakai pak yaitu wawancara mendalam terhadap beberapa informan karyawan dari perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar.
AR	<i>Informan yang kau butuhkan siapa-siapa saja?</i>

ER	<i>Satu orang manajer dan dua orang karyawan PT. telekomunikasi Indonesia witel Makassar.</i>
AR	<i>Kalau begitu mulai dari siapa?</i>
ER	<i>Dari kita pak. Motivasi apa saja yang dibeikan oleh perusahaan ?</i>
AR	<i>“motivasi yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawan yaitu diantaranya membuka suatu forum diskusi dimana para karyawan memaparkan program kerja yang dijalankannya”</i>
ER	<i>apakah karyawan yang berprestasi akan diberikan suatu penghargaan atas hasil kerjanya?</i>
AR	<i>Jelas, para karyawan disini membutuhkan motivasi karena tujuan perusahaan itu sendiri adalah memperoleh profit semaksimal mungkin. Jadi, motivasi disini sangatlah berperan penting bagi para karyawan untuk menunjang kinerjanya.</i>
ER	<i>Apakah karyawan yang berprestasi akan diberikan suatu penghargaan atas hasil kerjanya?</i>
AR	<i>Ya, itu sangat perlu sebagai motivasi agar para karyawan lebih giat bekerja dan selalu melakukan yang terbaik, demi tercapainya suatu tujuan perusahaan.</i>

Kinerja Karyawan	
ER	<i>Bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas kerja ?</i>
AR	<i>Yang namanya kualitas,ya harus dengan pelatihan selalu mau belajar. Ketika mendapat kegagalan, bukanya down dan tidak mau berusaha lagi tetapi sebaliknya,yakni harus terus berusaha dan belajar dari kegagalan itu sendiri tentunya kita juga harus belajar dari teman-teman dan tim work</i>
ER	<i>Bagaimana cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan ?</i>
AR	Ya, tentunya dengan mengikuti pelatihan dan peningkatan pengetahuan,utamanya di bidang yang di ambil
ER	Bagaimana cara memaknai kinerja karyawan?
AR	Untuk memaknai kinerja karyawan yang dengan hasil kerjanya apakah sudah mencapai target atau tidak juga dari kualitas kerjanya,baik itu efesiensi, efektivitas dan kepuasan costumer.
ER	Apakah dengan memiliki kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan?

AR	Tentu karena citra sebuah perusahaan itu tergantung pada kemampuan kinerja kerja yang baik para karyawannya
ER	Apakah hasil kinerja karyawan memuaskan?
AR	Ya. Kinerja karyawan sangat memuaskan bagi perusahaan maupun pelanggan. Hal ini dapat dilihat bahwa perusahaan memperoleh profit yang maksimal dan dari pelanggan itu sendiri mendapatkan kepuasan seperti pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan.
ER	Apakah penyusunan kerja harus diperhatikan dalam perusahaan?
AR	Ya itu sangat penting, suatu pekerjaan yang tidak koheren dengan disiplin ilmu yang dimiliki oleh karyawan akan sedikit sulit dilaksanakan oleh karyawan itu sendiri, yah meskipun ada training pasti berbeda dengan yang sudah memiliki basic di bidang tersebut.
ER	Bagaiman upaya yang dilakukan karyawan agar dapat hidup lebih baik?
AR	Tentunya dengan berprestasi dan memberikan provit yang besar sesuai dengan tujuan perusahaan itu, dengan prestasi yang bagus maka perusahaan juga pastinya akan memberikan bonus kepada para karyawannya.
ER	Bagaimana cara agar dapat memperoleh penghargaan?

AR	Caranya agar dapat memperoleh penghargaan yaitu dengan menunjukkan kinerja yang baik, bekerja maksimal dan menunjukkan attitude yang baik.
ER	Apakah dengan adanya faktor internal kinerja karyawan dapat di akui dengan baik?
AR	Faktor internal dari diri sendiri sebagai karyawan sangat perlu kalau dari karyawan sendiri itu ingin maju, pastilah akan melakukan yang terbaik dengan itu maka semuanya akan baik

Lampiran 3

DOKUMENTASI PENELITIAN



RIWAYAT HIDUP



Etika roswani. Lahir di liukang loe pada tanggal 26 januari 1996 dari pasangan suami-istri kasmin dan hardiyanti. penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara. pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu SDN 170 Liukang Loe lulus tahun 2008 di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang sekolah SMP Negeri Satap 1 Bontobahari lulus tahun 2011. pada tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang SMA Negeri 3 Bulukumba lulus tahun 2014. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan kuliah pada jurusan manajemen fakultas ekonomi dan bisnis di universitas muhammadiyah Makassar melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru lewat (SPMB).