



**HUBUNGAN MOTIVASI DENGAN KINERJA KARYAWAN BAGIAN  
*SERVICE* PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL TOYOTA AUTO  
2000 YASMIN**

Skripsi

Dibuat Oleh :

Adinda Eka Riani  
021115476

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PAKUAN  
JULI 2019**

## ABSTRAK

Adinda Eka Riani 021115476. Manajemen Sumber Daya Manusia, Hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan bagian *Service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin. Ketua komisi pembimbing Hari Muharam dan anggota komisi pembimbing Herman. 2019.

Kemajuan perusahaan tentu saja tidak terlepas dari peranan para karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Dengan memiliki kinerja yang baik serta menguasai bidang pekerjaan mereka maka tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai.

Tujuan penelitian ini ditunjukkan untuk menjelaskan hubungan motivasi dengan kinerja karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin, penelitian mengenai bagaimana motivasi dan kinerja karyawan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin yang bertempat di Jalan Soleh Iskandar Nomor 09 Yasmin Bogor, dengan menggunakan data rekapitulasi target unit kendaraan yang di *service* bagian *General Repair*, Rekapitulasi Keluhan Pelanggan, Rekapitulasi Kegagalan Proses Perbaikan bagian *General Repair*, Absensi, data Pendapatan dan *Reward* karyawan dan data kuesioner dengan jumlah responden 64 karyawan dengan metode sensus jenuh dengan mengambil seluruh jumlah sampel metode yang digunakan kuantitatif statistik, analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji koefisien korelasi motivasi dengan kinerja karyawan di peroleh  $r=0,656$ . Artinya motivasi dengan kinerja karyawan mempunyai hubungan yang kuat. Hasil uji hipotesis diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu dengan nilai  $5,288 > 1,669$  yang berarti terima  $H_a$ , tolak  $H_o$ . Jadi terdapat hubungan positif antara Motivasi dengan Kinerja Karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

**Kata kunci:** Motivasi dan Kinerja Karyawan

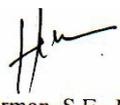


(Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., CA.)

(Tutus Rully, S.E., M.M.)



  
(Dr. Hari Mulharam, S.E., M.M.)

  
: (Herman, S.E., M.M.)

©Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, tahun 2019

**Hak Cipta dilindungi Undang-undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya Ilmiah, penyusunan laporan atau tinjauan suatu masalah dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.*

*Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **"HUBUNGAN MOTIVASI DENGAN KINERJA KARYAWAN BAGIAN SERVICE PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL TOYOTA AUTO 2000 YASMIN"**, adapun maksud dan tujuan penyusunan ini adalah dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Dalam penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan serta motivasi dari beberapa pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penulis. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Ibu Tutus Rully, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Bapak Dr. Hari Muharam, SE., MM. Selaku Ketua Komisi Pembimbing.
4. Bapak Herman, SE., MM. Selaku Anggota Komisi Pembimbing.
5. Para Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Seluruh Staf Tata Usaha dan Petugas Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
7. Bapak Untung Mudalkirna. Selaku Kepala Bengkel PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam proses penelitian.
8. Bapak Sigit Irwanto. Selaku Personal GeneralAffair yang telah memberikan izin dan bantuannya dalam melakukan pengumpulan data pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin
9. Seluruh karyawanPT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin bagian service yang telah memberikan kemudahan dan kenyamanan selama peneliti melaksanakan penelitiannya.
10. Bapak Agus Riyanto dan Ibu Dini Dian Anggraini, kedua orang tua saya yang tidak pernah berhenti memberikan semangat, nasihat serta doanya kepada saya.
11. Mas Satrio Purnomo, orang yang selalu ada serta mendukung dan mendoakan saya disetiap kegiatan apapun yang saya jalani.

12. Vico Aryo Yudhanto dan Adhyanata Byan Kusuma, adik yang saya sayangi, yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
13. Teman – teman kelas L Manajemen angkatan 2015 dan teman seperjuangan Fakultas Ekonomi. Terima kasih atas dukungannya dalam proses penyusunan skripsi ini.
14. Sahabat – sahabat seperjuangan *SE-Crispy Squad*, Mas Aji Enggar Buwono, Restu Ardian, Puspitasari, Sofyan Anugrah, Ahmad Suprakoso, Rizwan Taufik, Muhammad Ramdhani, Joel ricky. Yang telah memberikan dukungan serta waktu, semangat, dan doanya kepada saya.
15. Teman seperjuangan, Fithri Sulistiyawati, Selvy Mauliya Sari dan Neneng Amellia. Terimakasih atas semangat juga doanya kepada saya.
16. Septi Yumadella dan Mufita Nur Kusuma Dewi. Sahabat di luar ruang lingkup kampus yang telah mendukung dan mendoakan saya disetiap kegiatan yang saya lakukan.
17. Dan semua pihak yang telah ikut membantu kesuksesan kegiatan penelitian ilmiah ini yang tidak mungkin di sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kesempurnaan. Saran dan kritik yang membangun diharapkan demi karya yang lebih baik dimasa mendatang. Harapan penulis, semoga skripsi ini membawa manfaat khususnya bagi penulis dan pembaca umumnya.

Bogor, Juli 2019

Penulis

Adinda Eka Riani

021115476

## DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL	
ABSTRAK.....	
i	
HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	6
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1. Maksud Penelitian.....	7
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1. Kegunaan Praktis.....	7
1.4.1. Kegunaan Akademis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.2. Motivasi.....	13
2.2.1. Pengertian Motivasi.....	13
2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi.....	13
2.2.3. Teori-Teori Motivasi.....	17
2.2.4. Tujuan Motivasi.....	19
2.2.5. Indikator Motivasi.....	19
2.3. Kinerja.....	21
2.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	21
2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	22
2.3.3. Indikator Kinerja.....	25

2.4.	Mengukur Kinerja.....	27
2.5.	Metode Penilaian Kinerja.....	28
2.6.	Penelitian Sebelumnya.....	31
2.7.	Kerangka Pemikiran.....	34
2.8.	Hipotesis Penelitian.....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1.	Jenis Penelitian.....	36
3.2.	Objek Penelitian, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian.....	36
3.2.1.	Objek Penelitian.....	36
3.2.2.	Unit Analisis.....	36
3.2.3.	Lokasi Penelitian.....	36
3.3.	Jenis Data dan Sumber Data Penelitian.....	36
3.3.1.	Jenis Data Penelitian.....	36
3.3.2.	Sumber Data Penelitian.....	37
3.4.	Operasionalisasi Variabel.....	37
3.5.	Metode Penarikan Sampel.....	38
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.7.	Uji Kualitas Data.....	40
3.7.1.	Uji Validitas.....	40
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	43
3.8.	Metode Analisis Data.....	46
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	46
3.8.2	Analisis Kuantitatif.....	47
3.8.3	Analisis Korelasi Rank Spearman.....	47
3.8.4	Uji Hipotesis Koefisien Korelasi dengan Uji t.....	48
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>	
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49
4.1.1.	Profil PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.....	49
4.1.2.	Kegiatan Usaha.....	49
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	50
4.1.4.	Profil Responden.....	52
4.2.	Pembahasan.....	54
4.2.1.	Motivasi karyawan bagian service pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.....	55
4.2.2.	Kinerja karyawan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.....	66
4.2.3.	Hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan bagian <i>service</i> pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.....	76
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	

5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran.....	78

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

	Hal
Tabel 1.1 : Rekapitulasi Target Unit Kendaraan yang di <i>service</i> bagian <i>General Repair</i> 2017.....	2
Tabel 1.2 : Rekapitulasi Keluhan Pelanggan 2017.....	3
Tabel 1.3 : Rekapitulasi Kegagalan proses perbaikan <i>General Repair</i> 2017.....	4
Tabel 1.4 : Rekapitulasi Absensi Karyawan bagian <i>Service</i> .....	5
Tabel 1.5 : Pendapatan dan Reward Karyawan bagian <i>Service</i> .....	5
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 : Operasional Variabel Hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan.....	38
Tabel 3.2 : Skala <i>Likert</i> .....	39
Tabel 3.3 : Kriteria Penelitian.....	40
Tabel 3.4 : Hasil Uji Validitas Motivasi.....	41
Tabel 3.5 : Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	42
Tabel 3.6 : Kriteria Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 3.7 : <i>Case Processing Summary</i> Motivasi.....	43
Tabel 3.8 : <i>Reliability Statistics</i> Motivasi.....	43
Tabel 3.9 : Hasil Uji Reliabilitas Motivasi.....	44
Tabel 3.10: <i>Case Processing Summary</i> Kinerja Karyawan.....	44
Tabel 3.11: <i>Reliability Statistics</i> Kinerja Karyawan.....	44
Tabel 3.12: Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan.....	45
Tabel 3.13: Interpretasi Hasil.....	47
Tabel 3.14: Koefisien Korelasi dan Tafsirnya.....	47
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.4 : Tanggapan responden mengenai “Saya bekerja untuk keluarga”.....	55
Tabel 4.5 : Tanggapan responden mengenai “Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan perusahaan”.....	55
Tabel 4.6 : Tanggapan responden mengenai “Saya merasa puas dengan gaji yang di dapatkan”.....	55
Tabel 4.7 : Tanggapan responden mengenai “Perusahaan memberikan	

jaminan terhadap Keselamatan, Kesehatan, dan Kecelakaan kerja”.....	56
Tabel 4.8 : Tanggapan responden mengenai “Saya merasa nyaman dikantor dengan fasilitas yang tersedia”.....	57
Tabel 4.9 : Tanggapan responden mengenai “Saya mendapatkan Jaminan Hari Tua dari perusahaan”.....	57
Tabel 4.10 : Tanggapan responden mengenai “Memiliki hubungan baik dengan rekan sekerja membuat lingkungan kerja menyenangkan”.....	58
Tabel 4.11 : Tanggapan responden mengenai “Saya mau membantu antara rekan kerja dalam hal menyelesaikan pekerjaan tanpa pamrih”.....	58
Tabel 4.12 : Tanggapan responden mengenai “Interaksi yang baik kesemua anggota perusahaan”.....	59
Tabel 4.13 : Tanggapan responden mengenai “Saya mendapat pujian atas hasil kerja yang memuaskan”.....	59
Tabel 4.14 : Tanggapan responden mengenai “Saya diberikan reward dari perusahaan atas kerja yang dilakukan”.....	60
Tabel 4.15 : Tanggapan responden mengenai “Saya menganggap diri saya berkomitmen atas apa yang dibebankan oleh perusahaan”.....	60
Tabel 4.16 : Tanggapan responden mengenai “Saya diakui untuk menyelesaikan pekerjaan team dengan baik”.....	61
Tabel 4.17 : Tanggapan responden mengenai “Pengakuan atas prestasi kerja yang dicapai”.....	61
Tabel 4.18 : Tanggapan responden mengenai “Promosi yang diberikan perusahaan sebagai imbalan atas kerja yang sangat baik”.....	62
Tabel 4.19 : Hasil rata-rata tanggapan responden variabel Motivasi.....	63
Tabel 4.20 : Analisis hasil distribusi Frekuensi Motivasi.....	65
Tabel 4.21: Tanggapan responden mengenai “Saya dapat melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan dengan baik dan teliti”.....	67
Tabel 4.22: Tanggapan responden mengenai “Saya mampu melaksanakan pekerjaan yang diberikan”.....	67
Tabel 4.23 : Tanggapan responden mengenai “Saya diberikan kesempatan untuk memperbaiki atas kesalahan yang diperbuat dalam melaksanakan tugas”.....	68
Tabel 4.24: Tanggapan responden mengenai “Saya mampu menyelesaikan pekerjaan saya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan”.....	68
Tabel 4.25: Tanggapan responden mengenai “Saya bekerja sesuai	

target yang telah ditentukan” .....	69
Tabel 4.26: Tanggapan responden mengenai “Saya mampu menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan saya” .....	69
Tabel 4.27: Tanggapan responden mengenai “Saya memiliki keterampilan sesuai dengan bidang pekerjaan” .....	70
Tabel 4.28 :..Tanggapan responden mengenai “Saya berusaha melaksanakan pekerjaan dengan baik dan memuaskan” .....	70
Tabel 4.29 :..Tanggapan responden mengenai “Saya bersungguh-sungguh agar dapat hasil yang maksimal” .....	71
Tabel 4.30 :..Tanggapan responden mengenai “Saya dapat bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan” .....	71
Tabel 4.31 :..Tanggapan responden mengenai “Saya memahami kewajiban yang diberikan dalam melaksanakan tugas” .....	72
Tabel 4.32: Tanggapan responden mengenai “Saya tidak perlu menunggu perintah untuk menyelesaikan pekerjaan” .....	72
Tabel 4.33: Hasil rata-rata tanggapan responden variabel Kinerja karyawan .....	73
Tabel 4.34: Analisis hasil distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan .....	74
Tabel 4.35: Analisis Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i> .....	76
Tabel 4.36: Nilai Interval Koefisien .....	76

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 : Grafik Rekapitulasi Target Unit Kendaraan yang di <i>service</i> bagian <i>General Repair</i> 2017.....	3
Gambar 1.2 : Grafik Rekapitulasi Keluhan Pelanggan 2017.....	4
Gambar 1.3 : Grafik Rekapitulasi Kegagalan Proses Perbaikan bagian <i>General Repair</i> 2017.....	4
Gambar 2.1 : Konstelasi Penelitian.....	35
Gambar 3.1 : Kurva Pengujian Koefisien Korelasi.....	48
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi karyawan PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.....	50
Gambar 4.2 : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4.3 : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
Gambar 4.4 : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4.5 : Histogram Motivasi.....	66
Gambar 4.6 : Histogram Kinerja karyawan.....	74
Gambar 4.7 : Kurva Hasil Pengujian Hipotesis.....	77

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Keterangan Riset dari perusahaan

Lampiran 2 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 : Kuesioner Motivasi

Lampiran 4 : Kuesioner Kinerja Karyawan

Lampiran 5 : Koding Kuesioner Motivasi

Lampiran 6 : Koding Kuesioner Kinerja Karyawan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era kompetisi global, perusahaan membutuhkan kinerja yang tinggi dari seluruh karyawannya. Untuk tetap bertahan dan sukses, perusahaan harus tetap berkompetisi pada lingkungannya. Perusahaan mempertahankan kompetensi melalui pengembangan SDM yang terus-menerus. Apapun produk perusahaan, baik barang maupun jasa/pelayanan, peranan manusia menempati urutan terpenting untuk menghasilkan produk bermutu dan memuaskan. Perusahaan bisa saja memiliki teknologi paling canggih, dana mencukupi, sistem, serta prosedur yang baik, akan tetapi tanpa manusia yang bermutu dalam segala aspeknya, hasil yang diinginkan tidak akan dapat dicapai.

Industri otomotif merupakan sektor usaha yang berfungsi untuk memberikan kebutuhan transportasi pribadi bagi masyarakat. Dengan kesibukan masyarakat di era globalisasi ini yang menuntut masyarakat untuk dapat meningkatkan mobilitasnya. Untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut, sarana kendaraan pribadi yang sesuai dengan kebutuhan setiap individu masyarakat menjadi peluang tersendiri dari bisnis industri otomotif.

Kinerja diartikan sebagai serangkaian proses yang dilakukan seseorang dalam melaksanakan kegiatan untuk organisasinya. Kinerja yang baik sangatlah diperlukan untuk membangun dan mengembangkan suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personel yang memegang jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personel didalam organisasi. Seseorang dapat dikatakan mempunyai kinerja yang baik dimana mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, artinya mencapai standar kerja yang telah ditetapkan sebelumnya dan atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan. Untuk meraih sebuah kinerja yang maksimal dapat dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya faktor motivasi.

Motivasi menempati unsur terpenting yang harus dimiliki seseorang. Sebab motivasi merupakan kemampuan usaha yang dilakukan seseorang untuk meraih tujuan dan disertai dengan kemampuan individu untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya. Manusia memiliki banyak motivasi dasar yang berperan penting dalam dunia kerja, yaitu motivasi berprestasi, motivasi berkuasa, dan motivasi berafiliasi. Dari ketiga motivasi dasar tersebut, motivasi berprestasi memiliki peranan yang sangat besar dalam dunia kerja karena karyawan dengan motivasi berprestasi tinggi sangat menyukai tantangan, berani mengambil resiko, sanggup mengambil alih tanggung jawab, senang bekerja keras dan mempunyai hasrat untuk bersahabat dan mengenal lebih dekat rekan kerja atau karyawan di dalam perusahaan.

PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation (AUTO 2000) adalah salah satu divisi *operational* dari PT. Astra International Tbk yang dikenal juga dengan AUTO 2000 yang merupakan main dealer Toyota di Indonesia. Perusahaan ini memiliki kredibilitas yang tinggi, karena menjadi salah satu produsen pembuatan mobil. Selain memasarkan produk (*sales*), PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation AUTO 2000 ini juga menyediakan jasa perbaikan (*service*).

Perusahaan dituntut untuk lebih professional dan mampu bersaing secara global. Untuk itu, perusahaan ini membutuhkan SDM yang memiliki kinerja yang optimal agar dapat bersaing secara kualitas pelayanan agar menciptakan kemajuan perusahaan. Namun, pada kenyataannya kinerja karyawan pada perusahaan tidak selalu optimal. Hal tersebut terlihat pada tabel 1.1 sampai dengan 1.5 yakni bahwa adanya penurunan kinerja karyawan pada tahun terakhir ini. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa belum tercapainya target kinerja karyawan yang ditetapkan perusahaan dan juga jumlah hasil kerja yang dilakukan karyawan belum optimal.

Berikut ini data mengenai laporan rekapitulasi target karyawan bagian *service* periode 2017:

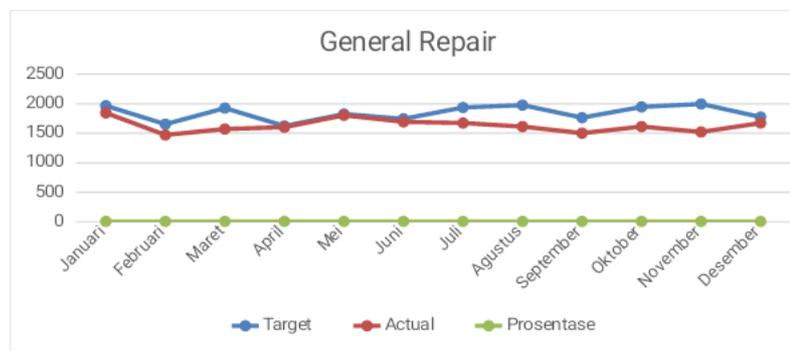
Tabel 1.1 Rekapitulasi Target Unit Kendaraan yang di *Service* Bagian General Repair

General Repair			
Bulan	Target	Actual	Prosentase
Januari	1958	1838	94%
Februari	1645	1462	89%
Maret	1923	1570	82%
April	1615	1594	99%
Mei	1815	1794	99%
Juni	1733	1683	97%
Juli	1927	1664	86%
Agustus	1972	1610	82%
September	1760	1495	85%
Oktober	1944	1610	83%
November	1993	1516	76%
Desember	1768	1668	94%

Sumber: *General Affair* AUTO 2000 TSO Yasmin 2018

Pada tabel 1.1 diatas terdapat data rekapitulasi target unit kendaraan yang di *service* bagian *general repair* menunjukkan, karyawan yang tidak dapat mencapai target yang ditetapkan pada tahun 2017, dimana pada tahun 2017 di bulan November terlihat prosentase yang rendah, hanya memperoleh 76% dari target yang telah di tetapkan.

Secara grafik rekapitulasi target unit kendaraan yang di *service* bagian *General Repair* di 2017 pada gambar 1.1 berikut ini:



Sumber: *General Affair* AUTO 2000 TSO Yasmin

Gambar 1.1 Grafik rekapitulasi target unit kendaraan yang di *service* bagian General Repair di 2017

Berikut mengenai rekapitulasi keluhan pelanggan pada PT. Astra International Auto 2000 Yasmin periode 2017:

Tabel 1.2 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Auto 2000 Yasmin periode 2017

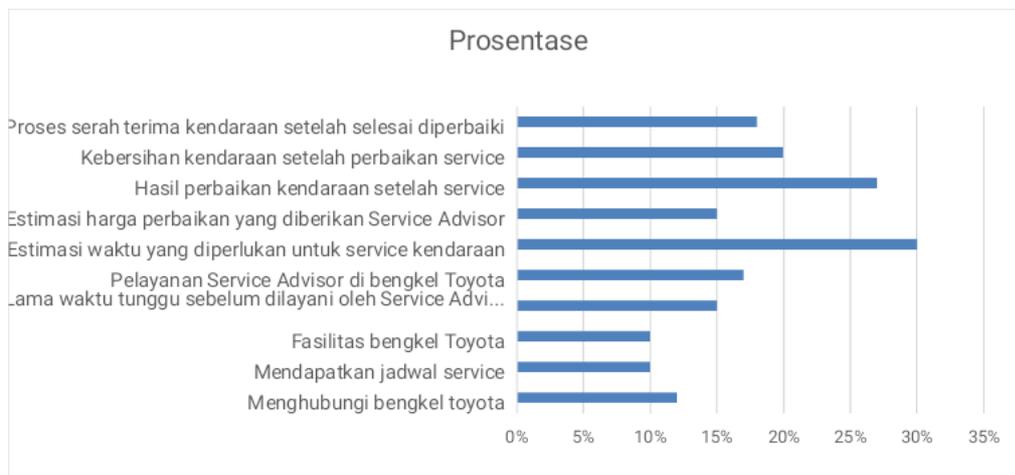
No	Keluhan Pelanggan	Prosentase
1	Menghubungi bengkel Toyota	12%
2	Mendapatkan jadwal service	10%
3	Fasilitas bengkel Toyota	10%
4	Lama waktu tunggu sebelum dilayani oleh Service Advisor	15%
5	Pelayanan Service Advisor di bengkel Toyota	17%
6	Estimasi waktu yang diperlukan untuk service kendaraan	30%
7	Estimasi harga perbaikan yang diberikan Service Advisor	15%
8	Hasil perbaikan kendaraan setelah service	27%
9	Kebersihan kendaraan setelah perbaikan service	20%
10	Proses serah terima kendaraan setelah selesai diperbaiki	18%

Sumber: *General Affair* AUTO 2000 TSO Yasmin 2018

Dari tabel 1.2 diatas bisa dilihat bahwa ada keluhan pelanggan terhadap: Estimasi waktu yang diperlukan untuk *service* kendaraan memiliki prosentase yang cukup tinggi sebanyak 30% di 2017.

Secara grafik rekapitulasi keluhan pelanggan pada PT. Astra

International Toyota Auto 2000 TSO Yasmin pada gambar 1.2 berikut ini.



Gambar 1.2 Grafik rekapitulasi keluhan pelanggan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 TSO Yasmin

Berdasarkan tabel 1.3 berikut ini mengenai rekapitulasi kegagalan proses perbaikan / *Return Job General Repair* periode 2017:

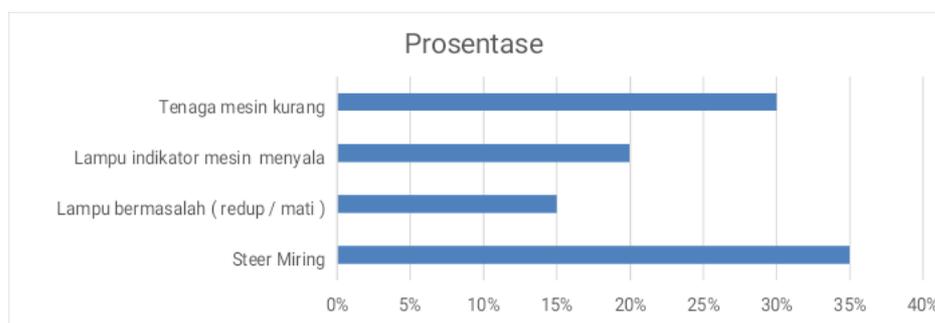
Tabel 1.3 Rekapitulasi kegagalan proses perbaikan / *Return Job General Repair* Auto 2000 Yasmin periode 2017

No	Kegagalan proses perbaikan General Repair / Return Job	Prosentase
1	Stir Miring	35%
2	Lampu bermasalah ( redup / mati )	15%
3	Lampu indikator mesin menyala	20%
4	Tenaga mesin kurang	30%

Sumber: *General Affair* AUTO 2000 TSO Yasmin 2018

Berdasarkan tabel diatas bahwa kegagalan proses perbaikan / *Return Job* di *General Repair* periode 2017 terdapat empat kegagalan, dimana paling sering dirasakan pelanggan mengalami keluhan stir mobil miring dengan prosentase 35%.

Secara grafik mengenai rekapitulasi *Return Job General Repair* periode 2017 pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 TSO Yasmin pada gambar 1.3 berikut ini:



Gambar 1.3 Grafik rekapitulasi kegagalan proses perbaikan / *Return Job General Repair* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 TSO Yasmin.

Berikut ini mengenai rekapitulasi absensi karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota AUTO 2000 Yasmin periode 2017:

Tabel 1.4 Rekapitulasi Absensi Karyawan Bagian Service

Bulan	Jumlah Karyawan	Tepat Waktu	Terlambat
Januari	64	58	6
Februari	64	50	14
Maret	64	49	15
April	64	57	7
Mei	64	56	8
Juni	64	55	9
Juli	64	59	5
Agustus	64	55	9
September	64	57	7
Oktober	64	52	12
November	64	47	17
Desember	64	59	5

Sumber: *General Affair* AUTO 2000 TSO Yasmin 2018

Dengan melihat tabel 1.4, terlihat bahwa tingkat motivasi karyawan terhadap waktu pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin pada bagian *service* masih rendah. Terlihat bahwa masih adanya karyawan yang belum tepat waktu menjalankan kewajibannya dalam bekerja.

Berikut ini mengenai pendapatan dan *reward* karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota AUTO 2000 Yasmin.

Tabel 1.5 Pendapatan dan Reward Karyawan bagian *Service*

Jabatan	Golongan	Jenjang Karir	Reward	Lama kerja	Pendapatan
Kepala Bengkel	4B	25 tahun	Emas 50 gram	15-25 tahun	Rp. 15.000.000
Supervisor	4A	10-15 tahun	-	5 tahun	Rp. 8.000.000
Service Advisor	3A-3F	5-20 tahun	Emas 35 gram	20-30 tahun	Rp. 6.000.000 - 10.000.000
Foreman	3A-3F	5-10 tahun	Emas 20 gram	20-30 tahun	Rp. 6.000.000 - 10.000.000
Mekanik	2B-3A	0-5 tahun	-	5-10 tahun	Rp. 4.000.000 - 7.000.000

Dengan melihat tabel 1.5, terlihat bahwa pendapatan karyawan tergantung dengan jabatan dan masa bakti karyawan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin. Dimana jabatan Kepala Bengkel golongan 4B dengan jenjang karir dan lama kerja selama 25 tahun mendapat

*reward* berupa emas seberat 50 gram dan memiliki pendapatan sebesar Rp. 15.000.000 dari perusahaan. Jabatan Supervisor golongan 4A dengan jenjang karir 15 tahun dan hanya bekerja selama 5 tahun dan memiliki pendapatan sebesar Rp. 8.000.000 dari perusahaan. Jabatan Service Advisor dan Foreman hampir sama untuk golongan, lama kerja, juga pendapatan yang diterima, yang membedakan hanya di jenjang karir yang dimana untuk menjadi Service Advisor jenjang karir harus lebih dari 10 tahun dan *reward* berupa emas seberat 35 gram dan untuk Foreman emas seberat 20 gram dari perusahaan. Dan jabatan Mekanik golongan 2B dengan jenjang karir dan lama kerja 5 tahun memiliki pendapatan sebesar Rp. 4.000.000 sampai dengan Rp. 7.000.000 dari perusahaan.

Dari data tersebut terlihat bahwa masih banyak target yang belum terpenuhi, adanya keluhan pelanggan, dan tingkat motivasi karyawan yang kurang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"HUBUNGAN MOTIVASI DENGAN KINERJA KARYAWAN BAGIAN *SERVICE* PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL TOYOTA AUTO 2000 YASMIN."**

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, penulis mengidentifikasi bahwa terdapat permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan motivasi, apakah ada hubungannya dengan kinerja karyawan bagian *service* PT. Astra International Toyota AUTO 2000 Yasmin.

Adapun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tidak tercapainya target kinerja karyawan pada bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.
2. Kurangnya motivasi membuat setiap karyawan tidak disiplin. Jika hal tersebut tidak diperhatikan, dalam waktu dekat akan menimbulkan dampak yang kurang baik terhadap kinerja perusahaan.
3. Adanya keluhan yang dialami oleh pelanggan yang harus segera di selesaikan.
4. Terdapat kegagalan proses perbaikan/ *Return Job* yang harus diminimalisir.

### **1.2.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin?
2. Bagaimana kinerja karyawan bagian *service* pada PT. Astra

International Toyota Auto 2000 Yasmin?

3. Bagaimana hubungan antara motivasi dengan kinerja karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Untuk menganalisis keterkaitan hubungan antara variabel motivasi dengan kinerja karyawan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan penelitian mengenai motivasi dengan kinerja karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin. Hasil dari penelitian untuk kepentingan perusahaan tempat penulis melakukan penelitian.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana motivasi karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.
3. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara motivasi dengan kinerja karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Bagi Penulis  
Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan penulis mengenai hubungan motivasi dengan kinerja karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.
  - b. Bagi Pembaca  
Dengan adanya penelitian ini dapat membantu menambah pengetahuan dan informasi yang berguna untuk dijadikan referensi dalam penelitian yang sama.
2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah untuk memberikan masukan dan mempraktikkan pengetahuan, khususnya tentang manajemen sumber daya manusia yang telah diperoleh pada saat kuliah dengan mengaplikasikannya pada permasalahan yang nyata pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin. Serta penelitian ini diharapkan dapat memecahkan permasalahan karyawan bagian *service* pada khususnya, sehingga karyawan dapat bekerja dengan lebih baik bagi PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

##### 2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut Marwansyah (2010) manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia didalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi – fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hubungan industrial.

Secara sederhana pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia adalah mengelola sumber daya manusia. Untuk memperjelas dan gambaran dan pengertian mengenai sumber daya manusia yang mengemukakan beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli :

Menurut Mangkunegara (2009) mengemukakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap suatu pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

*“Human resource management (HRM) is specifically charged with programs concerned with people the employees”* (Ivancevich, John M. and Robert Konopaske, 2013). “Manajemen sumber daya manusia adalah secara khusus dibebankan dengan program yang berkaitan dengan orang-orang yang menjadi karyawannya”, (menurut Ivancevich, John M. dan Robert Konopaske, 2013).

*“Human resource management (HRM) is the process of acquiring, training, appraising, and compensating employees, and of attending to their labor relations, health and safety, and fairness concerns”* (Gary Dessler, 2015). “(Manajemen sumber daya manusia merupakan proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberi kompensasi kepada karyawan, dan mengubah hubungan kerja mereka, kesehatan dan keselamatan, dan ketidakadilan, menurut Gary Dessler, 2015)”.

Setelah melihat uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen yang mempunyai fungsi untuk menangani berbagai macam masalah manusia dalam suatu organisasi seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan,

dan pengawasan tenaga kerja sehingga mereka dapat bekerja sebaik mungkin untuk mencapai tujuan perusahaan.

### 2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia di dalam organisasi dapat digunakan secara efektif supaya mencapai berbagai tujuan. Pencapaian tujuan merupakan hal utama dari setiap bentuk manajemen, jika tujuan tidak dicapai secara berkesinambungan, maka keberadaan organisasi akan berakhir.

Menurut Edy Sutrisno (2011) fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengadaan, pengendalian pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian.

Menurut Gary Dessler (2010) mengklasifikasikan ruang lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia menjadi dua fungsi pokok. Kedua fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia tersebut yaitu:

#### 1. Fungsi Manajerial

##### a. Perencanaan (*Planning*)

Menentukan terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dan bagaimana cara mencapai tujuan tersebut. Untuk seorang manajer personalia perencanaan berarti menetapkan terlebih dahulu program personalia yang akan membantu tujuan perusahaan.

##### b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Mengadakan pembagian tugas atau struktur hubungan antara pekerjaan pengelompokkan tenaga kerja sehingga tercapai suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

##### c. Pengarahan (*Directing*)

Setelah perencanaan dan pengorganisasian telah ditetapkan, maka fungsi ini adalah sebagai pelaksanaannya seperti menunjukkan dan memberitahukan kesalahan karyawan, melatih memikirkan suatu perangsang, hadiah atau sanksi kepada karyawan sesuai dengan prestasi kerja yang diraih.

##### d. Pengendalian (*Controlling*)

Tindakan atau aktivitas yang dilakukan manajer untuk melakukan

pengamatan, penelitian, serta penilaian dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi yang sedang atau telah berjalan untuk mencapai tujuan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

## 2. Fungsi Operasional

### a. Pengadaan (*Procurement*)

Merupakan usaha untuk menyediakan tenaga kerja yang dibutuhkan menurut jumlah dan mutu atau keahlian tertentu dengan cara mencari asal sumber tenaga kerja yang dibutuhkan, melaksanakan proses seleksi dan memanfaatkan tenaga kerja atas prinsip penyesuaian antara kebutuhan dan penyediaan tenaga kerja.

### b. Pengembangan (*Development*)

Merupakan proses peningkatan kemampuan dan keterampilan, baik kemampuan manajerial maupun kemampuan teknis operasional, sebab penarikan, seleksi dan penempatan karyawan yang dijalankan dengan baik belum tentu menjamin bahwa mereka dapat menjalankan pekerjaannya ditempat yang baru dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuannya. Biasanya ini dilakukan melalui program pendidikan dan pelatihan karyawan.

### c. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi ini diartikan dengan pemberian imbalan atau penghargaan yang adil dan layak dari pihak perusahaan dengan para karyawannya atas prestasi yang telah diberikan oleh karyawan. Kompensasi ini dapat berupa upah, gaji, insentif, tunjangan-tunjangan, sarana-sarana lain yang dapat memberikan kepuasan kepada karyawan.

### d. Integrasi (*Integration*)

Merupakan usaha untuk mempengaruhi para karyawan sedemikian rupa sehingga segala tindakan-tindakan mereka dapat diarahkan pada tujuan yang menguntungkan perusahaan, pekerjaan, dan rekan sekerja.

### e. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Merupakan usaha untuk menjaga karyawan dengan cara mempertahankan dan memelihara kondisi fisik para karyawan yang berhubungan dengan kesehatan, keamanan, dan pemeliharaan sikap yang menyenangkan yang dilaksanakan melalui program pelayanan kontribusinya. Dengan cara ini diharapkan karyawan akan terus

memberikan kontribusinya secara optimal terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

f. Pemberhentian (*Separation*)

Merupakan kegiatan perusahaan untuk mengembalikan tenaga kerja kedalam masyarakat setelah membaktikan tenaganya dalam perusahaan diantaranya dengan: pemensiunan, pemberhentian sementara, pemberhentian dengan hormat, pemecatan, penggantian tenaga kerja. Biasanya pemutusan hubungan tenaga kerja ini terjadi karena lanjut usia atau sudah melampaui batas yang diizinkan oleh perusahaan, perusahaan sudah tidak memerlukan karyawan itu lagi, perusahaan sudah tidak puas dengan prestasi kerja, atau karyawan mengajukan permohonan pengunduran diri dari perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka manajemen sumber daya manusia mempunyai fungsi yang sangat penting bagi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengadaan, pengendalian pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian. Pihak perusahaan diharapkan dapat melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sumber daya dengan baik agar para karyawan dapat membantu dalam pencapaian tujuan perusahaan.

### 2.1.3 Tujuan Sumber Daya Manusia

Menurut Sedarmayanti (2001) manajemen sumber daya manusia dapat dijabarkan ke dalam 4 tujuan yang lebih operasional yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan masyarakat (*Social Objective*): Tujuan masyarakat adalah untuk bertanggung jawab secara sosial, dalam hal kebutuhan dan tantangan yang timbul dari masyarakat
2. Tujuan organisasi (*Organization Objective*): Tujuan organisasi adalah untuk melihat bahwa manajemen sumber daya manusia itu ada (exist), maka perlu adanya kontribusi terhadap pendayagunaan organisasi secara keseluruhan.
3. Tujuan Fungsi (*Functional Objective*): Tujuan Fungsi adalah untuk memelihara kontribusi bagian lain agar mereka (sumber daya manusia dalam setiap bagian) melaksanakan tugasnya secara optimal.
4. Tujuan personal (*Personal Objective*): Tujuan personal adalah untuk membantu pegawai dalam mencapai tujuan pribadinya, guna mencapai tujuan organisasi. Tujuan pribadi pegawai diharapkan dapat dipenuhi, dan sudah merupakan motivasi dan pemeliharaan terhadap pegawai yang bersangkutan.

Menurut Sunarto (2004) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki tujuan, yaitu:

1. Organisasi mendapatkan dan mempertahankan tenaga kerja yang cakap, dapat dipercaya dan memiliki motivasi tinggi, seperti yang diperlukan.
2. Meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang melekat pada manusia, baik itu kontribusi, kemampuan dan kecakapan.
3. Mengembangkan system kerja dengan kinerja tinggi meliputi prosedur perekrutan dan seleksi yang teliti, system kompensasi dan insentif yang tergantung pada kinerja, pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terikat dengan kebutuhan bisnis.
4. Mengembangkan praktik manajemen berkomitmen tinggi yang menyadari bahwa karyawan adalah stakeholder dalam organisasi yang bernilai dan membantu mengembangkan iklim kerjasama dan kepercayaan bersama.
5. Menciptakan iklim yang produktif dan harmonis dapat dipertahankan melalui asosiasi antara manajemen dengan karyawan.
6. Lingkungan kerjasama tim dan fleksibilitas dapat berkembang.
7. Membantu organisasi menyeimbangkan dan mengadopsikan kebutuhan stakeholder.
8. Orang dinilai dan dihargai berdasarkan apa yang dilakukan dan dicapai.
9. Mengelola tenaga kerja, mempertimbangkan perbedaan individu dan kelompok dalam kebutuhan penempatan, gaya kerja dan aspirasi.
10. Kesamaan kesempatan tersedia semua.
11. Pendekatan etis mengelola karyawan didasarkan pada perhatian, keadilan, dan transparansi.
12. Mempertahankan dan memperbaiki kesejahteraan fisik dan mental karyawan.

Menurut pendapat Cushway (2002) tujuan manajemen sumber daya manusia bervariasi antara satu organisasi dengan organisasi yang lain, tergantung pada tingkat perkembangan organisasi, yang mencakup hal-hal berikut:

1. Memberikan saran kepada manajemen tentang kebijakan sumber daya manusia guna memastikan organisasi memiliki tenaga kerja yang bermotivasi dalam berkinerja tinggi, serta dilengkapi dengan sarana untuk menghadapi perubahan yang dapat memenuhi kebutuhan pekerjaannya.
2. Melaksanakan dan memelihara semua kebijakan, dan prosedur sumber daya manusia yang diperlukan untuk memastikan pencapaian organisasi.
3. Membantu perkembangan arah, dan strategi organisasi secara keseluruhan, terutama dengan memperhatikan segi-segi sumber daya manusia.
4. Menyediakan bantuan dan menciptakan kondisi yang dapat membantu manajer lini dalam mencapai tujuan mereka.
5. Mengatasi krisis, dan situasi sulit dalam hubungan antar pegawai untuk memastikan tidak adanya gangguan dalam pencapaian tujuan organisasi.

6. Menyediakan sarana komunikasi antara karyawan dengan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai penjamin standar, dan nilai organisasi dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Dari beberapa keterangan para ahli diatas, bahwa Sumber Daya Manusia memiliki tujuan yang lebih operasional yaitu: Tujuan masyarakat (*Social Objective*), Tujuan organisasi (*Organization Objective*), Tujuan Fungsi (*Functional Objective*), Tujuan personal (*Personal Objective*). Dapat ditarik kesimpulan, bahwa tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

## 2.2 Motivasi

### 2.2.1 Pengertian Motivasi

Secara etimologis, istilah motivasi (*motivation*) berasal dari perkataan bahasa latin, yakni *movere* yang berarti menggerakkan (*to move*). Diserap dalam bahasa Inggris menjadi *motivation* berarti pemberian motif, penimbulan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Berikut ini penjelasan beberapa ahli mengenai pengertian motivasi :

*"Motivation can defined as the willingness to exert high levels of effort to reach organisational goals, conditioned by the effort's ability to satisfy some individual need."*

(Randhawa,2007)

"Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang melakukan suatu aktivitas tertentu,oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong seseorang"

(Edi Sutrisno,2010)

"Motivasi merupakan suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan yang menciptakan kegairahan seseorang untuk mencapai suatu tujuan yang dikehendaki."

(Hartatik,2014)

“Motivasi pada umumnya berkaitan dengan setiap tujuan, sedangkan tujuan organisasional memfokuskan pada perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan”

(Robbins dan Judge,2011)

Menurut Ernest J. McCormick dalam buku Mangkunegara (2013)

*“Work motivation is defined as condition which influence the arousal, direction, and maintenance of behaviour relevant in work setting.”*

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu faktor pendorong seseorang yang menciptakan kegairahan seseorang untuk mencapai suatu tujuan yang dikehendaki.

### **2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi**

Menurut Sagir dalam Siswanto Bejo Sastrohadiwiryono (2005) bahwa unsur-unsur penggerak motivasi antara lain:

#### **1. Kinerja**

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005) “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Henry Simamora (2001) kinerja karyawan (*employee performance*) sebagai “tingkat terhadap para karyawan mencapai persyaratan dan pekerjaan”. Jadi, kinerja sebagai hasil yang dicapai karyawan dalam melakukan tugas maupun dalam suatu perusahaan.

#### **2. Penghargaan**

Penghargaan, pengakuan atau recognition atas suatu kinerja yang telah dicapai seseorang merupakan perangsang yang kuat. Pengakuan atas suatu kinerja akan memberikan kepuasan batin yang lebih tinggi dari pada penghargaan dalam bentuk materi atau hadiah. Penghargaan dalam bentuk piagam akan menjadikan perangsang yang lebih kuat dibandingkan dengan hadiah berupa barang atau bonus.

#### **3. Tantangan**

Adanya tantangan yang dihadapi, merupakan perangsang kuat bagi manusia untuk mengatasinya. Suatu sasaran yang tidak menantang atau dengan pekerjaan yang mudah dicapainya biasanya tidak mampu menjadi perangsang. Karena tantangan demi tantangan akan menumbuhkan kegairahan kerja.

#### 4. Tanggung Jawab

Adanya rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) akan menimbulkan motivasi untuk turut merasa bertanggung jawab.

#### 5. Pengembangan

Pengembangan kemampuan seseorang, baik dari pengalaman kerja atau kesempatan untuk maju merupakan perangsang kuat bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih giat dan lebih bergairah.

#### 6. Keterlibatan

Rasa ikut terlibat dalam suatu proses pengambilan keputusan akan menumbuhkan rasa ikut bertanggung jawab, rasa dihargai yang merupakan "tantangan" yang harus dijawab, melalui peran serta untuk berkinerja dalam pengembangan usaha atau pengembangan pribadi.

#### 7. Kesempatan

Kesempatan untuk maju dalam bentuk jenjang karir yang terbuka, dari tingkat bawah sampai tingkat manajemen puncak merupakan perangsang cukup kuat bagi karyawan.

Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (2006) motivasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Yang termasuk faktor internal adalah:

1. Persepsi seseorang mengenai diri sendiri
2. Harga diri
3. Harapan pribadi
4. Kebutuhan
5. Keinginan
6. Kepuasan kerja
7. Prestasi kerja yang dihasilkan

Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi seseorang antara lain:

1. Jenis dan sifat pekerjaan
2. Kelompok kerja dimana seseorang bergabung
3. Organisasi tempat orang bekerja
4. Situasi lingkungan kerja
5. Gaji

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari karyawan. (dalam buku Sutrisno 2016)

## 1. Faktor Intern

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

### a. Keinginan untuk dapat hidup

Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup dimuka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup pasti orang mau melakukan apa saja.

### b. Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita alami dalam kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.

### c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras. Jadi, harga diri, nama baik, kehormatan yang ingin dimiliki itu harus diperankan sendiri, mungkin dengan bekerja keras memperbaiki nasib, mencari rezeki, sebab status untuk diakui sebagai orang terhormat tidak mungkin diperoleh bila bersangkutan termasuk pemalas, tidak mau bekerja dan sebagainya.

### d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Keinginan untuk memperoleh pengakuan meliputi, adanya penghargaan terhadap prestasi, adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana dan perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.

## 2. Faktor Eksternal

### a. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja pada keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan pekerjaan meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut.

### b. Kompensasi yang memadai

Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk memberikan dorongan kepada para

karyawan untuk bekerja secara baik. Pemberian upah yang rendah tidak akan membangkitkan motivasi para pekerja.

c. Supervisi yang baik

Seorang supervisor dituntut memahami sifat dan karakteristik bawahannya. Seorang supervisor membangun hubungan positif dan membantu motivasi karyawan dengan berlaku adil dan tidak diskriminatif, yang memungkinkan adanya fleksibilitas kerja dan keseimbangan bekerja memberi karyawan umpan balik yang mengakui usaha dan kinerja karyawan dan mendukung perencanaan dan pengembangan karier untuk para karyawan.

d. Ada jaminan pekerjaan

Para karyawan mengejar karier untuk dapat memenuhi kebutuhan individual secara mendalam. Seseorang akan berusaha bekerja keras dengan mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Hal ini dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karier untuk masa depan, baik berupa promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan dan penempatan untuk dapat mengembangkan potensi yang ada pada diri karyawan tersebut.

e. Status dan Tanggung Jawab

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan dan harapan setiap karyawan dalam bekerja. Karyawan bukan hanya mengharapkan kompensasi semata, tetapi pada saat mereka berharap akan dapat kesempatan untuk menduduki jabatan yang ada dalam perusahaan atau instansi di tempatnya bekerja. Seseorang dengan menduduki jabatan akan merasa dirinya dipercayai, diberi tanggung jawab dan wewenang yang lebih besar untuk melakukan kegiatannya.

Berdasarkan teori-teori diatas dapat disimpulkan motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari karyawan. Faktor-faktor internal yaitu : Keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan dan keinginan untuk mendapat pengakuan. Sedangkan faktor-faktor eksternal yaitu: Kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, supervise yang baik, ada jaminan pekerjaan dan tanggung jawab.

### 2.2.3 Teori-Teori Motivasi

Terdapat beberapa teori motivasi dan hasil penelitian yang berusaha mendeskripsikan hubungan perilaku dan hasilnya. Dalam buku mengelompokkan teori motivasi menjadi kategori sebagai berikut:

#### 1. Teori Kepuasan

Teori kepuasan berorientasi pada faktor dalam diri individu yang menguatkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilaku. (dalam sutrisno 2016) Pendukung teori kepuasan adalah sebagai berikut.

##### a. David McClelland dengan teori Motivasi Prestasi

Menurut teori ini, ada tiga komponen dasar yang dapat digunakan untuk memotivasi orang bekerja, yaitu kebutuhan akan:

###### 1. *Need for achievement*

Merupakan kebutuhan untuk mencapai sukses, yang diukur berdasarkan standar kesempurnaan dalam diri seseorang. Kebutuhan ini berhubungan erat dengan pekerjaan, dan mengarahkan tingkah laku pada usaha untuk mencapai prestasi tertentu.

###### 2. *Need for affiliation*

Merupakan kebutuhan akan kehangatan dan sokongan dalam hubungannya dengan orang lain. Kebutuhan ini mengarahkan tingkah laku untuk mengadakan hubungan secara akrab dengan orang lain.

###### 3. *Need for power*

Kebutuhan untuk menguasai dan memengaruhi terhadap orang lain. Kebutuhan ini, menyebabkan orang yang bersangkutan tidak atau kurang memedulikan perasaan orang lain.

##### b. Clayton P. Aldefer dengan teori ERG

Teori ini merupakan modifikasi sari teori kebutuhan Maslow. Dalam teori ini kebutuhan ada tiga macam kebutuhan yaitu:

###### a. *Existence* (Keberadaan)

Merupakan kebutuhan seseorang untuk dapat dipenuhi dan terpeliharanya keberadaan yang bersangkutan sebagai seorang manusia di tengah-tengah masyarakat atau perusahaan.

###### b. *Relatedness* (Kekerabatan)

Merupakan keterkaitan antara seseorang dengan lingkungan sosial

sekitarnya. Dalam teori kekerabatan ini mencakup semua kebutuhan yang melibatkan hubungan seseorang dengan orang lain.

c. *Growth* (Pertumbuhan)

Kebutuhan akan pertumbuhan ini merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan pengembangan potensi diri seseorang.

## 2. Teori Motivasi Proses

Teori proses ini berlawanan dengan teori-teori kebutuhan seperti yang diuraikan di atas. Teori-teori proses memusatkan perhatian-perhatiannya pada bagaimana motivasi terjadi. Ada tiga teori motivasi yang lazim dikenal, yaitu:

a. Teori Harapan (*Expectancy Theory*)

Teori harapan, menyatakan bahwa kekuatan yang memotivasi seseorang bekerja giat dalam melaksanakan pekerjaannya bergantung pada hubungan timbal balik antara apa yang ia inginkan dengan kebutuhan dari hasil pekerjaan itu.

b. Teori Keadilan

Keadilan merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang. Jadi, atasan harus bertindak adil terhadap semua bawahannya. Penilaian dan pengakuan mengenai perilaku bawahan harus dilakukan secara objektif, bukan berdasarkan suka atau tidak suka.

c. Teori Penguatan (*Reinforcement Theory*)

Teori penguatan didasarkan atas hubungan sebab dan akibat perilaku dengan pemberian kompensasi. Jadi prinsipnya penguatan selalu berhubungan dengan bertambahnya frekuensi dan tanggapan, apabila diikuti oleh stimulus yang bersyarat. Demikian juga prinsip hukuman selalu berhubungan dengan kurangnya frekuensi respon.

Berdasarkan pada tiga teori di atas dapat disimpulkan, bahwa pendapat David McClelland dengan motivasi prestasi memiliki tiga komponen untuk memotivasi orang bekerja. Karena David McClelland mengemukakan bahwa cara terbaik untuk memotivasi orang bekerja dengan *Need for Achievement*, *Need for Affiliation*, dan *Need for Power*.

### 2.2.4 Tujuan Motivasi

Menurut Hasibuan (2008) adapun tujuan pemberian motivasi adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan

2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
7. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas dan partisipasi karyawan
8. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

Menurut Sunyoto Danang (2012) tujuan motivasi antara lain:

1. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan
2. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
3. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
4. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan
5. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
6. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan

Sedangkan menurut Harbani Pasolong (2008) menyatakan pentingnya motivasi yaitu:

1. Motivasi merupakan masalah terpenting dalam proses hidup dan kehidupan
2. Kinerja karyawan rata-rata 60% tingkat evisiennya, dengan motivasi yang baik dapat meningkat sampai dengan 80% keatas
3. Orang bekerja bukan hanya karena uang tapi kepuasan kerja
4. Motivasi adalah tugas yang paling "crusial" para pemimpin

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan motivasi antara lain mendorong gairah dan semangat kerja, meningkatkan moral dan kepuasan kerja, meningkatkan produktivitas kerja, mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik dan meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan.

### **2.2.5 Indikator Motivasi**

Menurut Sofyandi dan Garniwa (2007), bahwa motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh: kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan diri dan kebutuhan aktualisasi diri. Kemudian dari faktor kebutuhan tersebut diturunkan menjadi indikator-indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan, yaitu:

1. Kebutuhan fisiologis, termasuk: uang makan, uang transport, fasilitas perumahan, dan sebagainya.

2. Kebutuhan rasa aman, termasuk: fasilitas keamanan dan keselamatan kerja, dana pensiun, tunjangan kesehatan, asuransi kecelakaan, dan perlengkapan keselamatan kerja.
3. Kebutuhan sosial: melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
4. Kebutuhan akan penghargaan: pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuannya, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerja.
5. Kebutuhan aktualisasi diri, ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, dimana karyawan tersebut akan mengerahkan kecakapan, kemampuan, keterampilan dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

Menurut Sondang P. Siagian (2008) indikator motivasi adalah sebagai berikut:

1. Daya Pendorong
2. Kemauan
3. Kerelaan
4. Membentuk Keahlian
5. Membentuk Keterampilan
6. Tanggung Jawab
7. Kewajiban
8. Tujuan

Menurut Mc Clelland yang dikutip oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2008:103), Indikator-indikator motivasi kerja sebagai berikut:

a. Motif

Motif adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Suatu dorongan di dalam diri setiap orang, tingkatan alasan atau motif-motif yang menggerakkan tersebut menggambarkan tingkat untuk menempuh sesuatu. Seperti: kesempatan untuk maju atau promosi, pengakuan sebagai individu, pengakuan atas prestasi.

b. Harapan

Harapan merupakan kemungkinan mencapai sesuatu dengan aksi tertentu. Seorang karyawan dimotivasi untuk menjalankan tingkat upaya tinggi bila karyawan meyakini upaya tersebut akan menghantar ke suatu penilaian kinerja yang baik. Suatu penilaian yang baik akan mendorong

ganjaran-ganjaran organisasional (memberikan harapan kepada karyawan) seperti: kondisi kerja yang baik, perasaan ikut terlibat, penghargaan penuh atas penyelesaian pekerjaan.

#### c. Intensif

Intensif yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas kerja. Pimpinan perlu membuat perencanaan pemberian insentif dalam bentuk uang yang memadai agar karyawan terpecut motivasi kerjanya dan mampu mencapai produktivitas kerja maksimal. Seperti: intrinsik berupa penyelesaian dan prestasi/pencapaian, ekstrinsik berupa finansial (gaji dan upah, tunjangan), antar pribadi dan promosi.

Berdasarkan teori diatas, terdapat indikator motivasi yang mencakup semuanya yang dipengaruhi oleh:

1. Kebutuhan fisiologis, termasuk: uang makan, uang transport, fasilitas perumahan, dan sebagainya.
2. Kebutuhan rasa aman, termasuk: fasilitas keamanan dan keselamatan kerja, dana pensiun, tunjangan kesehatan, asuransi kecelakaan, dan perlengkapan keselamatan kerja.
3. Kebutuhan sosial: melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
4. Kebutuhan akan penghargaan: pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuannya, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan lain dan peminana terhadap prestasi kerja.

## 2.3 Kinerja Karyawan

### 2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Manajemen sumber daya manusia pada dasarnya berisikan langkah-langkah perencanaan, penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan tertentu, baik tujuan individual maupun tujuan organisasi.

Menurut Prawirosentono (2010), Kinerja berasal dari kata *Performance* yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika kerja.

Sementara itu, menurut Sutrisno (2012) menjelaskan bahwa definisi

Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja.

Adapun Mangkunegara(2009) mengemukakan pengertian kinerja, adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Kinerja menurut Sedarmayanti(2007) adalah pencapaian/ prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya. Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika.

Kinerja sebagai suatu konsep yang berhubungan dengan hasil dari pekerjaan. Gibson, Ivancevich, Donnely dan Robert (2006), menyatakan bahwa *Job performance is the outcome of jobs that relate to the purposes of the organization such as quality, efficiency and other criteria of effectiveness.* Definisi ini menggambarkan bahwa kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang berhubungan dengan tujuan organisasi, yakni yang memiliki nilai bagi organisasi dan individu. Adapun faktor-faktor pendukung definisi tersebut adalah a) kualitas b) efisiensi c) efektivitas.

Definisi lain menurut Hadari Nawawi(2006) adalah Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan. Kinerja menjadi rendah jika diselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan atau samasekali tidak terealisasi.

Pendapat lain mengenai definisi kinerja yang diberikan oleh Veithzal Rivai(2005), adalah sebagai berikut: Kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kinerja berasal dari kata *Performance* yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika kerja.

### **2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja menurut Mangkunegara

(2009) adalah faktor kemampuan dan faktor motivasi.

#### 1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* diatas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

#### 2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Menurut Mahmudi (2005) faktor- faktor yang mempengaruhi Kinerja adalah:

#### 1. Faktor personal/ individu

meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.

#### 2. Faktor kepemimpinan

meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer.

#### 3. Faktor tim

meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

#### 4. Faktor sistem

meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.

#### 5. Faktor kontekstual (situasional)

meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi, meliputi adanya sasaran/target, kuantitas, kualitas, efektifitas dan efisiensi.

Menurut Saparuddin (2007) supervise termasuk salah satu faktor yang

memengaruhi kinerja pegawai, karena dengan melakukan supervise kepemimpinan berupa:

1. Pembinaan yang terus menerus
2. Pengembangan kemampuan professional pegawai
3. Perbaikan situasi kerja dengan sasaran akhir pencapaian peningkatan kinerja bagi pegawai.

Adapun Standar Kinerja menurut Michel yang dikutip oleh Ruky(2009) yaitu :

1. *Quality of Work*(Kualitas Pekerjaan),yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunanya atau tidak,sehingga hal ini dijadikan standar kerja.
2. *Communication*,yaitu pegawai mampu dalam melakukan komunikasi yang baik antar pegawai atau dengan pimpinannya.
3. *Promptness*, yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu,sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja.
4. *Capability*,yaitu kemampuan dalam bekerja yang semaksimal mungkin.
5. *Intiative*,yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekrjaannya sendiri agar tidak terjadi kemunduran dalam pekerjaannya.

Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2012),terdapat berbagai faktor kinerja karyawan,antara lain :

1. *Personal factors*: ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
2. *Leadership factor*:ditentukan oleh kualitas dorongan bimbingan dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3. *Team factors*:ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. *System factors*: ditunjukkan oleh adanya system kerja dan fasilitas yang diberikan oleh organisasi.
5. *Contextual/ Situational factors*:ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Menurut Wirawan (2009), kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.Secara umum dimensi kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu Hasil Kerja, Perilaku Kerja dan Sifat Pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan.

Dimensi kinerja yang dikemukakan oleh Wirawan secara umum dikelompokkan menjadi 3 jenis :

### 1. Hasil Kerja

Hasil Kerja merupakan keluaran dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya. Pengukuran kinerja melalui hasil pekerja sejalan dengan pendapat Peter Drucker melalui teori *Management By Objective* (MBO). Seseorang dinilai melalui hasil kerjanya baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

### 2. Perilaku Kerja

Ketika didalam lingkungan / tempat kerja karyawan memiliki dua perilaku, yaitu perilaku pribadi dan perilaku kerja. Perilaku Pribadi merupakan perilaku yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Misalnya: cara berjalan, cara berbicara dan sebagainya. Perilaku Kerja merupakan perilaku pekerjaberhubungan dengan pekerjaan. Misalnya: kerja keras, ramah, disiplin dan sebagainya. Perilaku kerja dicantumkan dalam standar kinerja, prosedur kerja, kode etik dan peraturan organisasi. Perilaku kerja dapat dikelompokkan menjadi perilaku kerja umum dan perilaku kerja khusus, Perilaku kerja umum merupakan perilaku yang diperlukan semua jenis pekerjaan, misalnya loyalitas pada perusahaan, disiplin dan bekerja keras. Perilaku kerja khusus diperlukan untuk pekerjaan tertentu.

### 3. Sifat Pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan.

Seseorang memiliki banyak sifat pribadi yang dibawa sejak lahir dan diperoleh ketika dewasa dari pengalaman dalam pekerjaan. Sifat pribadi yang dinilai hanyalah sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan. Misalnya seorang pramusaji di restoran yang dituntut untuk memiliki sifat pribadi bersih, wangi, ramah dan periang. Penyusunan evaluasi menggunakan sifat pribadi mudah dan universal, karena hanya menentukan indikator sifat pribadi dan deskripsi level kinerja berbentuk kata sifat dan angka. Kinerja pekerja merupakan kombinasi hasil kerja, perilaku kerja dan sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan. Hasil kerja harus dicapai dengan perilaku tertentu sesuai dengan standart dan tidak boleh kehendak dari pekerja.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Bisa dilihat dari beberapa faktor berikut: *Quality of Work, Communication, Promptness, Capability, Initiative*.

### 2.3.3 Indikator Kinerja

Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, Indikator kinerja menurut Sedarmayanti (2009) adalah: (a) Prestasi kerja (b) Tanggung jawab (c) Ketaatan (d) Kejujuran, dan (e) Kerjasama.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013) terdapat 4 indikator kinerja meliputi:

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Menurut Gomes (2003) terdapat indikator- indikator untuk mengukur kinerja pegawai yaitu :

1. *Quality of Work* (Kualitas Kerja) : Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
2. *Quantity of Work* (Kuantitas Kerja) : Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang telah ditentukan.
3. *Job Knowledge* (Pengetahuan Pekerjaan) : Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* (Kreatifitas): Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dari tindakan – tindakan untuk menyelesaikan persoalan – persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* (Kerjasama): Kesediannya untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).
6. *Dependability* (Keteguhan): Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya.

7. *Intiative* (Prakarsa): Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. *PersonalQualities*(Kualitas-Diri):Menyangkut Kepribadian,kepemimpinan,keramah–tamahan dan integrasi pribadi.

Menurut Spector (2008), kinerja pegawai merupakan hasil kerja pegawai secara individual yang melakukan pekerjaan mereka pada beberapa tingkat yang wajar sesuai dengan kemampuannya. Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: a) kemampuan (*ability*) individu terhadap suatu pekerjaan, b) motivasi (*motivation*) yakni pengarahannya tingkah laku pekerja, c) kendala organisasi (*organizational constraint*) atau kendala-kendala yang terdapat dalam perusahaan.

Sedangkan menurut Surya Dharma (2012) mengemukakan bahwa indikator kinerja sebagai berikut:

1. Konsisten
2. Tepat
3. Menantang
4. Dapat diukur
5. Dapat dicapai
6. Disepakati
7. Dihubungkan dengan waktu
8. Berorientasikan kerja kelompok

Kesimpulan kinerja karyawan juga menghasilkan indikator kinerja karyawan, yaitu :

- 1) Kualitas Kerja, mengacu pada hal yang dapat menunjukkan keberhasilan, yaitu ketelitian dan kerapian, kecepatan penyelesaian kerja, keterampilan dan kecakapan, serta kemampuan kerja.
- 2) Kuantitas Kerja, mengacu pada hal yang dapat menunjukkan keberhasilan dalam pencapaian target program kerja.
- 3) Efisiensi, mengacu pada adanya kesesuaian antara input-output dengan biaya minimal.
- 4) Efektifitas, mengacu pada pencapaian tujuan atau program kerja yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) Inovasi, mengacu pada menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
- 6) Responsive, daya tanggap pegawai dalam memperhatikan kebutuhan konsumen.
- 7) Akuntabilitas, kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak tanduk dan kegiatannya.

- 8) Kreatifitas, kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru untuk memberi ide kreatif dan memecahkan masalah.

Berdasarkan uraian para ahli tersebut diatas, bahwa dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai atau karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan. Hal tersebut dapat dilihat pada indikator kinerja yaitu : Kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

## **2.4 Mengukur Kinerja**

Pengukuran kinerja menurut Wilson Bangun (2012) antara lain:

“Suatu pekerjaan dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketepatan waktu mengerjakannya, kehadiran dan kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu”.

Penjelasan diatas adalah sebagai berikut :

### **1. Jumlah pekerjaan**

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai. Berdasarkan persyaratan pekerjaan tersebut dapat diketahui jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk dapat mengerjakannya, atau setiap karyawan dapat mengerjakan beberapa unit pekerjaan.

### **2. Kualitas pekerjaan**

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

### **3. Ketepatan waktu**

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan. Pada dimensi ini, karyawan dituntut untuk

dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Selain penyelesaian kerja dengan tepat waktu, karyawan juga diharuskan untuk datang tepat waktunya, karena salah satu faktor pekerjaan yang dilakukan cepat selesai ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Apabila karyawan mengalami keterlambatan akan berdampak waktu pengerjaannya akan berkurang dan pekerjaannya tidak akan selesai sesuai dengan waktunya.

#### 4. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran dalam karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

#### 5. Kemampuan kerja sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antar karyawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

### 2.5 Metode Penilaian Kinerja

Menurut pendapat Rivai (2005) menyatakan bahwa metode yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode penilaian berorientasi masa lalu
2. Metode penilaian berorientasi masa depan

Adapun penjelasan lengkap dari kedua metode untuk menilai prestasi kerja dimaksud Rivai tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Metode berorientasi masa lalu

Ada beberapa metode untuk menilai prestasi kerja di waktu yang lalu, dan hampir semua teknik tersebut merupakan suatu upaya untuk meminimumkan berbagai masalah tertentu yang dijumpai dalam pendekatan-pendekatan ini. Dengan mengevaluasi prestasi kerja masa lalu, karyawan dapat mendapat umpan balik atau upaya-upaya mereka. Umpan balik ini selanjutnya bisa mengarah kepada perbaikan-perbaikan prestasi.

Teknik-teknik penilaian dari metode berorientasi masa lalu ini meliputi

sebagai berikut:

a. Skala peringkat (*Rating Scale*)

Didalam metode ini para penilai diharuskan melakukan suatu penilaian yang berhubungan dengan hasil kerja karyawan dalam skala-skala kerja tertentu, mulai dari yang paling rendah sampai dengan yang paling tinggi.

b. Daftar pertanyaan (*Checklist*)

Didalam penilaian berdasarkan metode ini terdiri dari sejumlah pertanyaan yang menjelaskan beraneka ragam tingkat perilaku bagi suatu pekerjaan tertentu.

c. Metode dengan penilaian terarah (*Forced Choice Methode*)

Didalam metode ini dirancang untuk meningkatkan objektivitas dan mengurangi subjektivitas dalam penilaian.

d. Metode peristiwa kritis (*Critical Incident Methode*)

Didalam metode ini merupakan pemilihan yang mendasarkan catatan kritis penilai atas perilaku karyawan, seperti sangat baik atau sangat buruk dalam melaksanakan pekerjaannya.

e. Metode catatan prestasi

Didalam metode ini berkaitan erat dengan peristiwa kritis, yaitu catatan penyempurnaan.

f. Skala peringkat dikaitkan dengan tingkah laku (*Behaviorally Anchore Rating Scale= BARS*)

Didalam metode ini merupakan suatu cara penilaian prestasi kerja satu kurun waktu tertentu dimasa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.

g. Metode peninjauan lapangan (*Field Review Methode*)

Didalam metode ini, penyelia turun ke lapangan bersama-sama dengan ahli dari SDM.

h. Tes dan observasi prestasi kerja (*Comparative Evaluation Approach*)

Didalam metode ini mengutamakan perbandingan prestasi kerja seseorang karyawan lain yang menyelenggarakan kegiatan sejenis.

2. Metode Penilaian Berorientasi Masa Depan

Metode ini menggunakan asumsi bahwa karyawan tidak lagi sebagai

obyek penilaian yang tunduk dan tergantung pada penyelia, tetapi karyawan dilibatkan dalam proses penilaian. Karyawan mengambil peran penting bersama-sama dengan penyelia dalam menetapkan tujuan-tujuan perusahaan.

Teknik-teknik penilaian dari metode berorientasi masa depan meliputi sebagai berikut:

a. Penilaian diri sendiri (*Self Appraisal*)

Perusahaan mengemukakan harapan-harapan yang diinginkan dari karyawan, tujuan perusahaan, dan tantangan-tantangan yang dihadapi perusahaan pada karyawan.

b. Manajemen berdasarkan sasaran (*Management By Objective*)

Suatu bentuk penilaian dimana karyawan dan penyelia bersama-sama menetapkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran pelaksanaan kerja di waktu yang akan datang.

c. Penilaian secara psikologis

Penilaian yang dilakukan oleh ahli psikologi untuk mengetahui potensi karyawan.

d. Pusat penilaian (*Assesment Center*)

Serangkaian teknik penilaian oleh sejumlah penilai untuk mengetahui potensi seseorang dalam melakukan tanggung jawab yang lebih besar.

Jadi pengertian dari penilaian kinerja adalah cara untuk menilai atau menentukan nilai kinerja seorang pegawai atau karyawan dengan menggunakan dua cara yaitu: Metode penilaian berorientasi masa laludan metode penilaian berorientasi masa depan.

## 2.6 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

### 2.6.1 Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

N o	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi
--------	-----------------	-------	----------	-----------	-------	-----------

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi
1.	Surya Ningsih	Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan pada PT.KAO INDONESIA	X: Motivasi Kerja Y: Kinerja Karyawan	<p>Motivasi Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan kerja</li> <li>2. Prestasi yang diraih</li> <li>3. Peluang untuk maju</li> <li>4. Pengakuan orang lain</li> <li>5. Kemungkinan pengembangan karir</li> <li>6. Tanggung jawab.</li> </ol> <p>Kinerja Karyawan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah pekerjaan</li> <li>2. Kualitas pekerjaan</li> <li>3. Ketepatan waktu</li> <li>4. Kehadiran</li> <li>5. Kemampuan kerjasama</li> </ol>	<p>Hasil analisis korelasi product moment diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,540 artinya dengan kinerja karyawan memiliki hubungan yang sedang. Koefisien determinasi sebesar 29,16% artinya variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh motivasi kerja sebesar 29,16% dan sisanya 70,84% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil uji hipotesis korelasi dengan uji t menunjukkan <math>t_{hitung} &gt; t_{tabel}</math> (<math>4,889 &gt; 2,002</math>) maka <math>H_0</math> ditolak artinya terdapat hubungan yang nyata antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan.</p>	E-ISSN 2502-5678,2016

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi
2.	Angke Priatini	Hubungan Motivasi dengan Kinerja pada PT. AERO PERDANA INTERNUSA	X: Motivasi Y: Kinerja Karyawan	Motivasi : 1. Achievement 2. Power 3. Affiliation Kinerja : 1. Quality 2. Quantity 3. Timelines 4. Cost effectiveness 5. Need for Supervision 6. Interpersonal Impact.	Hasil analisis kuantitatif dengan metode statistik Rank Spearman besarnya korelasi antara variable X (Motivasi) dengan variable Y (kinerja karyawan) dengan (rs) sebesar 0.535 yang berate terdapat hubungan yang cukup kuat antara motivasi dengan kinerja karyawan. Berdasarkan Uji Signifikansi didapat thitung > ttabel(4,899 > 2,002) maka H0 ditolak artinya terdapat hubungan antara hubungan motivasi dengan kinerja karyawan	Skripsi, 2012
3.	Nadzira Qalbi K.	Hubungan Motivasi dengan kerja karyawan pada Koperasi Serba Usaha Tandangsari Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat	X: Motivasi Y: Kinerja	Motivasi Intrinsik: 1. Prestasi 2. Tanggung jawab Motivasi Ekstrinsik: 3. Gaji/ upah 4. Kondisi kerja 5. Hubungan karyawan dengan atasan Kinerja 1. Kualitas kerja 2. Ketepatan waktu 3. Inisiatif 4. Kemampuan 5. Komunikasi	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 31 orang karyawan, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode Proportional Random Sampling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode Rank Spearman dengan mengacu pada	Skripsi, 2017

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi
					<p>aturan Guilford. Hasil penelitian menunjukkan tingkat motivasi kerja karyawan di KSU Tandangsari termasuk dalam kategori tinggi 61,29%, tingkat kinerja karyawan di KSU Tandangsari termasuk dalam kategori tinggi 70,97% dan terdapat hubungan yang cukup kuat antara motivasi dengan kinerja karyawan dengan koefisien korelasi (rs) sebesar 0.47.</p>	
4.	Nurul Fatonah	Hubungan Motivasi kerja dengan Kinerja Karyawan PT. Bank BNI Syariah Divisi Human Capital Development (HCD)	X: Motivasi Y : Kinerja Karyawan	<p>Motivasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan fisiologis</li> <li>2. Kebutuhan rasa aman</li> <li>3. Kebutuhan sosial</li> <li>4. Kebutuhan penghargaan</li> <li>5. Kebutuhan aktualisasi diri</li> </ol> <p>Kinerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuantitas Pekerjaan</li> <li>2. Kualitas Pekerjaan</li> <li>3. Ketepatan waktu</li> <li>4. Kehadiran</li> </ol>	<p>Hasil analisis koefisien product moment diperoleh <math>r = 0,530</math>, motivasi kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Divisi Human Capital Development (HCD) mempunyai hubungan Cukup Kuat. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh <math>KD = 28,09\%</math>, artinya motivasi kerja memberikan kontribusi naik turunnya kinerja karyawan sebesar 28,09 dan untuk hasil uji hipotesis</p>	Skripsi, 2017

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi
				5. Kemampuan kerjasama	koefisien korelasi diperoleh $r_{th} = 0,4192 > r_{tt} = 0,1679$ maka $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan.	
5.	Putri Octavianasari	Hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan pada UD. Surya Abadi	X: Motivasi Y : Kinerja Karyawan	Motivasi : Intrinsik: 1. Prestasi 2. Tanggung jawab Motivasi Ekstrinsik: 3. Gaji/ upah 4. Kondisi kerja 5. Hubungan karyawan dengan atasan Kinerja : 1. Kualitas kerja 2. Ketepatan waktu 3. Inisiatif 4. Kemampuan 5. Komunikasi	Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>purposive sampling</i> dengan subjek sebanyak 56 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan alat ukur skala motivasi kerja dan metode dokumentasi kinerja karyawan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan SPSS 17.0 dengan teknik korelasi <i>product-moment</i> , diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,459 dengan signifikansi $(p) = 0,000$ ( $p \leq 0,01$ ) yang artinya ada hubungan positif yang sangat signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja.	Skripsi, 2017

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Dalam perusahaan tidak terlepas dari sumber daya manusia, peran sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara professional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan.

Kemajuan perusahaan atau organisasi disini tentu saja tidak terlepas dari peranan para karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Dengan memiliki kinerja yang baik serta menguasai bidang pekerjaan mereka maka tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai.

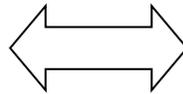
Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dengan standar-standar yang telah ditetapkan perusahaan dan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Menurut Mangkunegara(2009) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Tinggi rendahnya kinerja para pegawai dapat dipengaruhi beberapa faktor antara lain: "kemampuan dan kemauan kerja, fasilitas kerja yang digunakan, disamping itu juga tepat tidaknya cara yang dipilih perusahaan dalam memberikan motivasi kepada karyawan, dengan cara yang tepat dalam memotivasi karyawan untuk bekerja, semakin terlihat peningkatan produktivitas sesuai yang di harapkan oleh perusahaan". Pendapat tersebut mengatakan bahwa motivasi merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan.

Motivasi merupakan dorongan dari dalam dan luar diri seseorang dimana seseorang tersebut tergerak untuk melakukan tugas dan pekerjaannya secara maksimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan memiliki motivasi yang tinggi maka karyawan akan bersemangat dalam bekerja yang hasilnya akan dirasakan oleh perusahaan tempatnya bekerja. Menurut Sofyandi dan Garniwa (2007), bahwa motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh: kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan diri dan kebutuhan aktualisasi diri. Kemudian dari faktor kebutuhan tersebut diturunkan menjadi indikator-indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan.

Berdasarkan uraian teori diatas, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran pada gambar berikut:





Gambar 2.1 Konstelasi Penelitian

## 2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan dan identifikasi masalah yang diuraikan, dapat diperoleh hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Diduga motivasi kerja karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin masih kurang baik.
2. Diduga kinerja karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin masih kurang baik.
3. Diduga bahwa terdapat hubungan positif antara motivasi dengan kinerja karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Auto 2000.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah *explanatory survey*, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi. Data dikumpulkan melalui wawancara dan pengisian kuesioner kepada pihak perusahaan, dan pengamatan secara langsung sehingga penelitian memperoleh data dari perusahaan dan diolah dengan alat statistik. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui hubungan motivasi dengan kinerja karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

#### 3.2 Objek dan Lokasi Penelitian

##### 3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian yang diteliti dengan variabel penelitian dimana Motivasi sebagai variabel X (independen) dan Kinerja Karyawan sebagai variabel Y (dependen) pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

##### 3.2.2 Unit Analisis

Pada penelitian ini penulis menggunakan unit analisis berupa individual, sumber data yang diperoleh dari responden setiap individu. Dimana individu disini merupakan seluruh karyawan PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin bagian *service* dengan responden sejumlah 64 karyawan.

##### 3.2.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin Jl. Soleh Iskandar No. 9 Yasmin Bogor, Jawa Barat.

#### 3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

##### 3.3.1 Jenis Data Penelitian

Jenis data yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif yaitu untuk mencari hubungan antara dua variabel yaitu motivasi dengan kinerja karyawan, meliputi:

1. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang dibutuhkan dari pihak manajemen perusahaan bagian *service* pada PT. Astra International

Toyota Auto 2000 Yasmin.

2. Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner sehingga dapat memperoleh data kualitatif berupa jawaban dari pernyataan yang peneliti masukkan dalam kuesioner.

### 3.3.2 Sumber Data Penelitian

1. Data primer

Data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya, data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu individu dalam perusahaan/instansi. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara terhadap pihak Kepala Bengkel, observasi dan memberikan kuesioner berupa sejumlah pernyataan kepada karyawan bagian *service* PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

2. Data sekunder

Data skunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung seperti literature, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan

### 3.4 Operasionalisasi Variabel

Variable yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*independent*), yaitu Motivasi dan variable terikat (*Dependent*) dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan.

- a. Variabel Bebas (*Independent*)

Sugiyono (2013) mendefinisikan variabel independen adalah sebagai berikut : Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya timbulnya variabel dependen terikat. Dalam penelitian ini variable independennya adalah Motivasi.

- b. Variabel Terikat (Dependent)

Sugiyono (2013) mendefinisikan variable terikat (variable dependen) adalah : Variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah Kinerja Karyawan.

Selanjutnya kedua variabel tersebut dituangkan kedalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variabel  
 Hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan bagian *Service* pada PT. Astra  
 International Toyota AUTO 2000 Yasmin

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Motivasi (X)	1. Kebutuhan fisiologis 2. Kebutuhan rasa aman 3. Kebutuhan social 4. Kebutuhan penghargaan 5. Kebutuhan aktualisasi diri	1. (a) Keluarga. (b) Fasilitas Perusahaan. (c) Gaji / Upah. 2. (a) Tersedia jaminan. (b) Kenyamanan. (c) Jaminan hari tua. 3. (a) Kerjasama. (b) Tolong menolong. (c) Keakraban. 4. (a) Pujian. (b) Bonus. (c) Komitmen. 5. (a) Diakui. (b) Penghargaan. (c) Promosi jabatan.	Ordinal

Kinerja Karyawan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas</li> <li>2. Kuantitas</li> <li>3. Pelaksanaan Tugas</li> <li>4. Tanggung Jawab</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. (a) Hasil maksimal. (b) Selesaikan tugas. (c) Tidak ceroboh.</li> <li>2. (a) Target. (b) Tepat waktu. (c) Pekerjaan.</li> <li>3. (a) Keterampilan. (b) Fokus. (c) Pekerjaan yang sulit. (d) Cepat dalam pengerjaan.</li> <li>4. (a) Tanggung jawab. (b) Beban tugas. (c) Cekatan dalam bekerja. (d) Kesehatan (e) Disiplin waktu</li> </ol>	Ordinal
----------------------	--	---	---------

### 3.5 Metode Penarikan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono(2013). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel Sugiyono (2013). Teknik penelitian yang digunakan adalah *sampling jenuh* atau *sensus* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan menggunakan semua anggota populasi sebagai

sampel. Sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 64 karyawan.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang berhubungan dengan variabel penelitian yang diteliti, teknik yang digunakan antara lain yaitu:

- Wawancara (*interview*), yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang mengetahui tentang objek yang diteliti.
- Observasi, yaitu kegiatan mengumpulkan data melalui penglihatan langsung dilapangan sehingga diketahui aspek-aspek tertentu dari topik yang diamati dan relevan dengan masalah serta tujuan penelitian.
- Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan memberikan daftar pernyataan yang disampaikan kepada responden yang sudah dibuat secara tertulis.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala *Likert* yaitu 5 (lima) butir skala yang dapat mencerminkan perasaan atau pendapat responden.

Berikut tabel skala *Likert*.

Tabel 3.2 Skala *Likert*

Pilihan	Inisial	Skala
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

STS	TS	KS	S	SS

0%                      20%                      40%                      60%                      80%                      100%

Tabel 3.3 Kriteria Penilaian

Skala	Kriteria Penilaian
0% - 20%	Sangat Tidak Setuju
20% - 40%	Tidak Setuju
40% - 60%	Kurang Setuju
60% - 80%	Setuju
80% - 100%	Sangat Setuju

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Penulis mengumpulkan data-data dan bahan pustaka lainnya dari teori yang relevan terhadap permasalahan yang diteliti seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu serta penyedia data pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

### 3.7 Uji Kualitas Data

#### 3.7.1 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Peneliti menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman*. Menurut Sugiyono (2010), korelasi *Rank Spearman* digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing – masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama.

$$r_s = \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)} \text{dimana} [\sum d_i^2 = \sum (R(X_i) - R(Y_i))^2]$$

Keterangan:

$r_s$             = nilai korelasi *rank spearman*

$n$              = ukuran sampel

$R = \text{ranking}$

$d_i^2 = \text{selisih peringkat setiap data}$

Kriteria keputusan pengujian validasi responden dengan menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut :

- a) Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$
- b) Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$

Berikut ini adalah hasil dari pengolahan data kuesioner setelah menggunakan software *SPSS* versi 23:

- Uji Validitas Motivasi

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Motivasi

Indikator	No Soal	r hitung	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
Kebutuhan Fisiologis	1	0,406	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	2	0,566	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	3	0,685	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Kebutuhan Rasa Aman	4	0,593	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	5	0,581	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	6	0,607	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Kebutuhan Sosial	7	0,705	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	8	0,658	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	9	0,683	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Kebutuhan Penghargaan	10	0,576	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	11	0,77	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	12	0,774	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Kebutuhan Aktualisasi Diri	13	0,539	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	14	0,565	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	15	0,607	0,361	r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Data kuesioner diolah, 2019

Dari tabel di atas diketahui bahwa hasil validitas motivasi menunjukkan  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , sehingga setiap pernyataan dinyatakan valid atau sah dan bisa dilanjutkan untuk penelitian.

➤ Uji Validitas Kinerja Karyawan

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan

Indikator	No Soal	r hitung	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
Kualitas	1	0,516	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	2	0,444	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	3	0,464	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Kuantitas	4	0,441	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	5	0,752	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	6	0,479	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pelaksanaan Tugas	7	0,649	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	8	0,607	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	9	0,751	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	<b>10</b>	<b>0,007</b>	<b>0,361</b>	<b>r hitung &gt; r tabel</b>	<b>Tidak Valid</b>
Tanggung Jawab	11	0,59	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	12	0,608	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	13	0,579	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	<b>14</b>	<b>0,059</b>	<b>0,361</b>	<b>r hitung &gt; r tabel</b>	<b>Tidak Valid</b>
	<b>15</b>	<b>0,277</b>	<b>0,361</b>	<b>r hitung &gt; r tabel</b>	<b>Tidak Valid</b>

*Sumber:* Data kuesioner diolah, 2019

Dari tabel di atas diketahui bahwa hasil validitas kinerja karyawan menunjukkan r hitung > r tabel sebanyak 12 pernyataan dinyatakan valid, setiap pernyataan dinyatakan valid atau sah bisa dilanjutkan untuk penelitian. Karena terdapat pernyataan yang tidak valid sehingga pernyataan tersebut tidak dapat dilanjutkan untuk penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan seberapa jauh instrument dapat memberikan sebuah hasil yang konsisten walaupun pengukuran dilakukan lebih dari satu kali. Dalam penelitian ini untuk pengujian reliabilitas menggunakan rumus *alpha cronbach*. Rumus koefisien reliabilitas *alpha*

*cronbach* sebagai berikut :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

- $r_{ii}$  = Realibilitas instrument  
 $k$  = Banyaknya butir pernyataan  
 $\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir  
 $\sum \sigma^2$  = Varians total

Kriteria penilaian terhadap koefisien *alpha cronbach* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6 Kriteria Uji Realibilitas

No	Nilai $\alpha$	Keterangan
1	$\alpha < 0,6$	Kurang Reliabel
2	$\alpha = 0,6$	Cukup Reliabel
3	$\alpha > 0,6$	Sangat Reliabel

Berikut ini adalah hasil dari pengolahan data kuesioner setelah menggunakan software SPSS Versi 23:

– Uji Reliabilitas Motivasi

Uji Reliabilitas dapat dilihat pada kolom *Alpha Cronbach*, bahwa data atau case yang valid berjumlah 15. Dapat diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* untuk variabel motivasi sebesar 0,893.

Tabel 3.7 *Case Processing Summary*

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Sumber : Hasil *Output* SPSS 23

Tabel 3.8 *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

.893	.892	15
------	------	----

Sumber : Hasil *Output* SPSS 23

*Output processing summary* menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk di proses dan data dikeluarkan dapat dilihat bahwa data case yang valid berjumlah 15 pernyataan dengan presentase 100%, dan menunjukkan bahwa Cronbach's alpha untuk variabel disiplin kerja sebesar 0,893 yang berarti diterima, maka disimpulkan bahwa instrument penelitian telah reliabel.

Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Motivasi

No	Cronbach's If Item Deleted	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	0,893	0,893	Reliabel
2	0,888	0,893	Reliabel
3	0,882	0,893	Reliabel
4	0,888	0,893	Reliabel
5	0,889	0,893	Reliabel
6	0,886	0,893	Reliabel
7	0,884	0,893	Reliabel
8	0,887	0,893	Reliabel
9	0,885	0,893	Reliabel
10	0,888	0,893	Reliabel
11	0,881	0,893	Reliabel
12	0,881	0,893	Reliabel
13	0,89	0,893	Reliabel
14	0,889	0,893	Reliabel
15	0,887	0,893	Reliabel

Sumber: Hasil *Output* SPSS 23

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diketahui 15 pernyataan variabel motivasi, memiliki nilai *Alpha Cronbach* 0,893 dan dapat dinyatakan reliabel seluruhnya untuk semua item motivasi.

– Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan

Uji Reliabilitas dapat dilihat pada kolom di bawah tersebut, bahwa data atau *Alpha Cronbach*, case yang valid berjumlah 12 pernyataan. Dapat diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* untuk variabel kinerja karyawan sebesar 0,756.

Tabel 3.10 *Case Processing Summary*

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Sumber: Hasil Output SPSS 23

Tabel 3.11 *Reliability Statistics* Kinerja Karyawan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.756	.911	15

Sumber : Hasil *Output* SPSS 23

Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan

No	<i>Cronbach's If Item Deleted</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	0,752	0,756	Reliabel
2	0,742	0,756	Reliabel
3	0,735	0,756	Reliabel
4	0,742	0,756	Reliabel
5	0,743	0,756	Reliabel
6	0,735	0,756	Reliabel
7	0,738	0,756	Reliabel
8	0,742	0,756	Reliabel
9	0,740	0,756	Reliabel
10	0,743	0,756	Reliabel
11	0,736	0,756	Reliabel
12	0,736	0,756	Reliabel
13	0,744	0,756	Reliabel
14	0,743	0,756	Reliabel
15	0742	0,756	Reliabel

Sumber: Hasil *Output* SPSS 23

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diketahui 15 pernyataan variabel kinerja karyawan, memiliki nilai *Alpha Cronbach* 0,756 dan dapat dinyatakan reliabel seluruhnya untuk semua item kinerja karyawan.

### 3.8 Metode Pengolahan/Analisis Data

#### 3.8.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara mendalam melalui tabel, grafik, diagram, maupun gambar dari data yang dihasilkan. Menurut Sugiyono (2015) penyajian data lebih mudah dipahami bila dinyatakan dalam bentuk persen. Penyajian data yang merubah frekuensi menjadi persen, dinamakan frekuensi relatif. Selain itu, analisis deskriptif dalam penelitian ini juga menggunakan perhitungan rata-rata. Cara perhitungannya adalah:

➤ Frekuensi Relatif

$$FR = \frac{f}{\sum f} \times 100\%$$

Keterangan:

FR = frekuensi relatif

f = frekuensi hasil tanggapan responden

$\sum f$  = total frekuensi

➤ Rata-Rata

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}$  = rata-rata

$x_i$  = data ke-i

n = jumlah data

Selain menggunakan rumus di atas, untuk menghitung frekuensi relatif dan rata-rata dapat menggunakan SPSS dengan mengolah data yang didapatkan dari tanggapan responden melalui instrument-instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2014) untuk menjawab hipotesis deskriptif yang menggambarkan variabel X dan Y yaitu dengan menentukan skor ideal. Skor ideal adalah faktor yang ditetapkan dengan asumsi bahwa setiap responden pada setiap pertanyaan member jawaban dengan skor tertinggi dan langkah selanjutnya untuk menjawab hipotesis deskriptif yaitu hasil dari skor penelitian setiap variabel dibagi dengan skor ideal, untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui rumus berikut:

$$\frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

Menurut Sugiyono (2012) kriteria interpretasi skor jawaban dapat ditentukan sebagai berikut, "skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah 1, atau berkisar antara 20% sampai 100%. Maka diperoleh kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.13 Interpretasi Hasil

Kriteria Interpretasi Hasil	Keterangan
0% - 20%	Sangat Tidak Setuju

21% - 40%	Tidak Setuju
41% - 60%	Kurang Setuju
61% - 80%	Setuju
81% - 100%	Sangat Setuju

Dari hasil perhitungan di atas maka dapat digunakan untuk menjawab hipotesis deskriptif untuk melihat bagaimana variabel *independent* (X) dan variabel *dependen* (Y) yang diteliti.

### 3.8.2 Analisis Kuantitatif

#### 3.8.2.1 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis Koefisien Korelasi digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama. Rumus korelasi *rank spearman* sebagai berikut Sugiyono (2016):

$$r_s = \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)} \text{ dimana } [\sum d_i^2 = \sum (R(X_i) - R(Y_i))^2]$$

Keterangan:

$r_s$  = Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

$n$  = Ukuran Sampel

$R$  = Ranking

$d_i^2$  = Selisih Peringkat Setiap Data

Untuk menginterpretasikan hasil penelitian korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.14 Interpretasi Koefisien Korelasi dan Tafsirannya

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat

0,80-1,000	Sangat Kuat
------------	-------------

### 3.8.2.2 Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Uji hipotesis koefisien korelasi yang digunakan untuk membuktikan apa yang menjadi anggapan penulis yaitu adanya hubungan antara kedua variabel yang diteliti, maka dari itu diperlukan adanya pengujian hipotesis. Dengan melakukan pengujian hipotesis melalui statistik dengan rumus:

$$t_h = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiyono, 2011)

keterangan:

$t_h$  = t hitung

$r$  = Koefisien Korelasi

$n$  = Jumlah Responden

Untuk melakukan uji t dan digunakan taraf nyata sebesar 5% atau 0,05 kriteria hasil pengujiannya adalah:

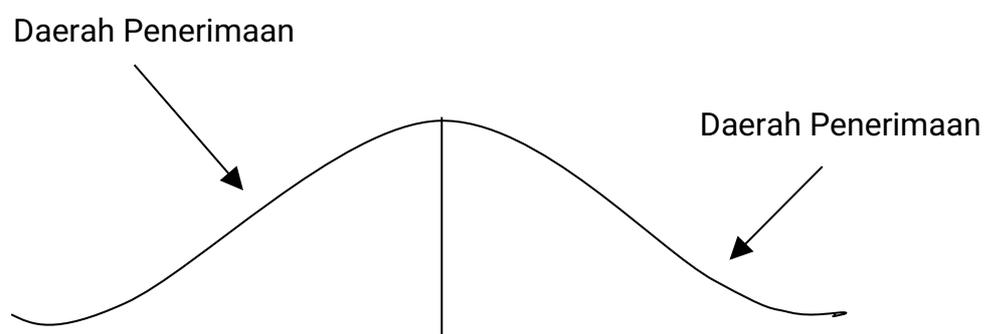
$H_0 : \rho \leq 0$ , yaitu tidak ada hubungan yang positif antara variabel X Motivasi dengan variabel Y Kinerja Karyawan.

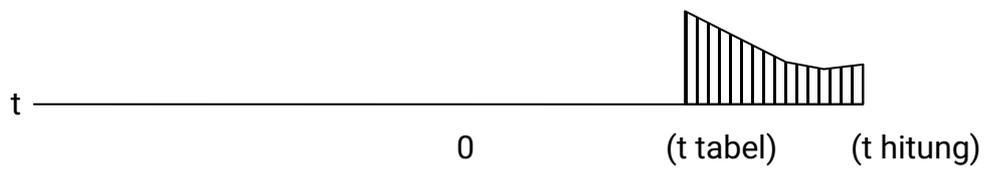
$H_a : \rho > 0$ , yaitu terdapat hubungan yang positif antara variabel X Motivasi dengan variabel Y Kinerja Karyawan.

Derngan ketentuan:

- Jika nilai signifikan  $\leq \alpha$  5% maka  $H_0$  ditolak, artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara motivasi dengan kinerja karyawan.
- Jika nilai signifikan  $> \alpha$  5% maka  $H_0$  diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara motivasi dan kinerja karyawan.

Adapun kurva penerimaan atau penolakan sebagai berikut :





Gambar 3.1 Kurva Hipotesis Korelasi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Profil PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin

###### a. Sejarah PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin

Auto 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto 2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra International Tbk.

Saat ini Auto 2000 adalah retailer Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 42% dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto 2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota, yang menjadikan Auto 2000 adalah salah satu dealer resmi Toyota.

Auto 2000 saat ini memiliki 124 outlet yang telah diotorisasi. Kedepannya jumlah jaringan Auto 2000 pun akan terus bertambah seiring dengan pertumbuhan bisnis, serta untuk memenuhi kebutuhan seluruh pelanggan Toyota, serta memberi kemudahan bagi calon pembeli Toyota.

###### b. Visi dan Misi PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin

Adapun visi dan misi PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin, sebagai berikut:

Visi : *"To be the best and most reliable Toyota Dealer in Indonesia through world class processes".*

"Menjadi dealer Toyota terbaik dan terpercaya di Indonesia melalui proses kelas dunia."

Misi : *"To help people enjoy their mobility".*

"Untuk membantu orang menikmati mobilitas mereka."

##### 4.1.2 Kegiatan Usaha

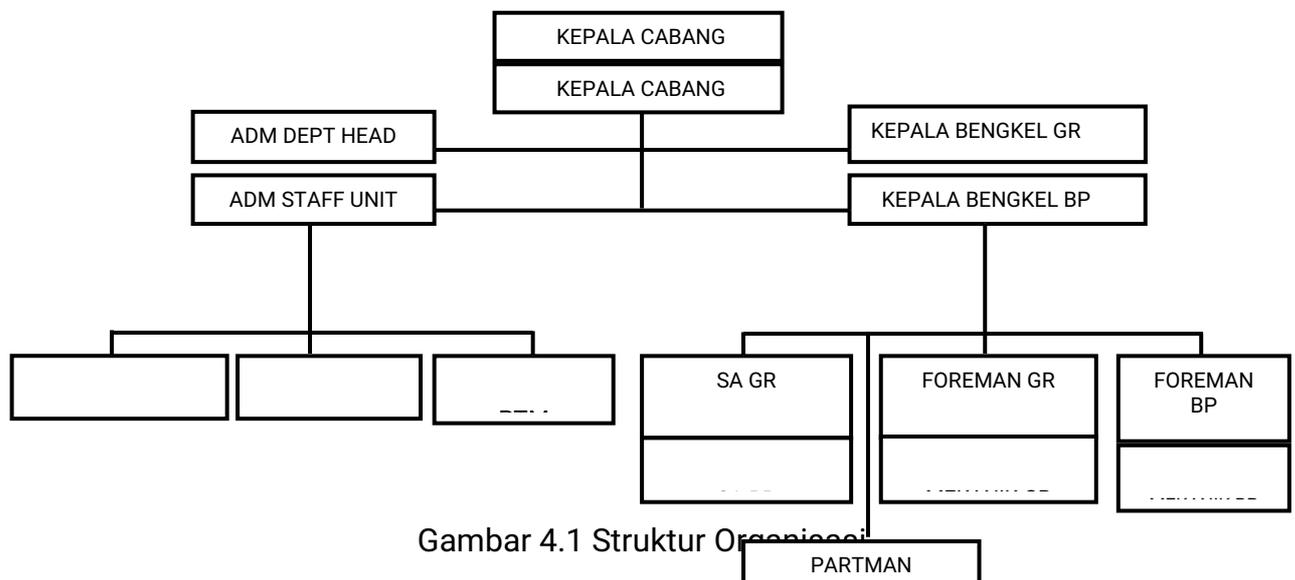
Luasnya jaringan AUTO 2000, juga didukung oleh fasilitas dan layanan yang lengkap dari penjualan hingga purna jual. Dengan kelengkapan fasilitas yang ada, pelanggan setia toyota tak perlu ragu mempercayakan produk-produk Toyota kepada AUTO 2000. Berkat penerapan online system di seluruh cabang, pelanggan dapat memperoleh data riwayat perawatan kendaraan di seluruh cabang AUTO 2000. Selain bermanfaat bagi pelanggan,

ini juga memberikan nilai tambah saat kendaraan dijual. AUTO 2000 memberikan kemudahan dan rasa aman kepada pelanggan sejak awal proses hingga pasca kepemilikan kendaraan. AUTO 2000 telah bekerja sama dengan lembaga keuangan seperti Astra Credit Company/ACC, asuransi seperti AAB/Asuransi Astra Buana dan institusi pendukung terkemuka lainnya yang masih bernaung dalam grup PT. Astra Internasional Tbk seperti Mobil 88 dan Astra World. AUTO 2000 menyiapkan layanan purna jual, antara lain : Booking Service, yaitu layanan yang memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk mendapat kepastian waktu perawatan kendaraan sehingga tidak perlu antri. Express Maintenance, yaitu layanan untuk perawatan berkala kendaraan pelanggan yang selesai dalam waktu 1 jam. Toyota Home Service (THS), yaitu layanan yang memberikan kenyamanan dan kemudahan untuk perawatan berkala kendaraan langsung di tempat pelanggan tanpa biaya tambahan. Express Body & Paint, yaitu layanan pengecatan dan perbaikan body maksimal 3 panel secara cepat dan berkualitas yang pengerjaannya hanya memerlukan waktu 8 jam yang merupakan satu-satunya layanan yang sudah tersertifikasi oleh Toyota di wilayah Asia Tenggara. Maintenance Reminder System – layanan/jasa pengingat bagi pelanggan dalam melakukan pengecekan, perawatan, service berkala untuk memastikan kualitas kendaraan Toyota tetap prima, serta berbagai produk inovatif lainnya yang akan senantiasa Auto 2000 hadirkan bagi pelanggan.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan sebuah sarana untuk mencapai sebuah tujuan, oleh karena itu organisasi merupakan wadah dan kegiatan usaha dengan berdasarkan tujuan, adapun struktur PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin di gambarkan sebagai berikut:

##### a. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

## PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin

Adapun uraian tugas dari struktur organisasi PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin sebagai berikut:

### 1. Kepala Cabang atau *Branch Manager*

Kepala Cabang bertanggung jawab atas sistem manajemen yang diterapkan dalam Kantor Cabang, menjaga keutuhan karyawan, menandatangani semua bukti pembayaran dan membuat laporan mingguan, bulanan, dan tahunan.

### 2. CRC atau *Costumer Reliazation Coordinator*

CRC mempunyai tugas menghubungi kembali pelanggan yang belum merasa puas terhadap pelayanan setelah service di Auto 2000 Yasmin kepada costumer mengenai produk dan pelayanan Auto 2000 Cabang Yasmin.

### 3. Kepala Bengkel atau *Service Head*

Kepala Bengkel bertanggung jawab dengan target kinerja bagian Service Advisor General Repair dan *Body & Paint*, Foreman, dan Mekanik demi berjalannya kegiatan usaha bengkel Auto 2000 Yasmin.

### 4. *Administration Department Head* atau ADH

*Administration Department Head* mempunyai tugas mengawasi realisasi penggunaan sumber dana perusahaan, menyiapkan laporan yang diperlukan untuk dipergunakan sebagai alat pengambilan keputusan serta informasi yang mendukung kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan.

### 5. Administration Staff Unit

*Administration Staff Unit* mempunyai tugas membantu *Administration Department Head* dalam mengatur penggunaan dana yang dipakai dalam kepentingan dan kebutuhan kantor cabang setiap harinya.

### 6. PGA atau *Personal General Affair*

PGA mempunyai tugas tanggung jawab terhadap kedisiplinan, kegiatan tahunan, dan sebagainya terhadap seluruh karyawan baik bagian *sales* ataupun *service* di satu kantor cabang.

### 7. Administration Service

*Administration Service* mempunyai tugas sama seperti *Administration Staff Unit*, membantu dalam mengatur penggunaan dana yang diperlukan dalam produksi kantor setiap harinya.

#### 8. Service Advisor

Service Advisor mempunyai tugas membantu menyelesaikan keluhan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap unit kendaraan yang dimilikinya agar kendaraan normal seperti sedia kala.

#### 9. PTM atau Pembagi Tugas Mekanik

Pembagi Tugas Mekanik mempunyai tugas menyerahkan lembar keluhan pelanggan terhadap unit kendaraan yang ingin diperbaiki kepada mekanik agar segera di kerjakaan.

#### 10. Mekanik

Mekanik mempunyai tugas memperbaiki unit kendaraan sehingga keluhan yang dirasakan oleh pelanggan dapat diselesaikan sesuai prosedur pengerjaan yang benar.

#### 11. Foreman

Foreman mempunyai tugas *final check* kendaraan yang telah diperbaiki oleh mekanik sebelum unit kendaraan dikembalikan ke pemiliknya untuk meminimalisir rangkaian perbaikan yang masih belum selesai dan terjadinya *complain*.

#### 12. Partman

Partman mempunyai tugas memesan dan mengeluarkan *part-part* unit kendaraan sesuai dengan keperluan dalam proses perbaikan dan penyediaan barang di satu kantor cabang.

### 4.1.4 Profil Responden

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik kuesioner dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan bagian *service* PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, dibutuhkan responden sebanyak 64 karyawan sebagai sampel penelitian. Berikut dibawah ini karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini:

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

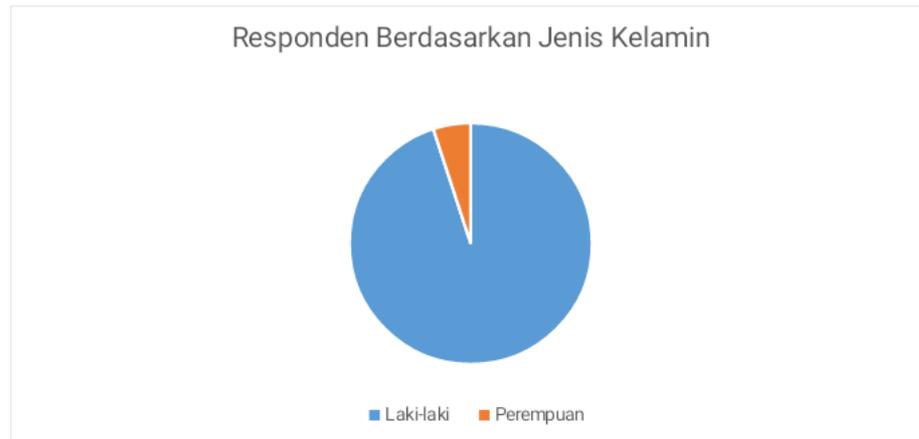
Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat disajikan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Pria	61	95%
2	Wanita	03	5%

	Jumlah	64	100%
--	--------	----	------

Sumber: Data Kuesioner diolah 2019



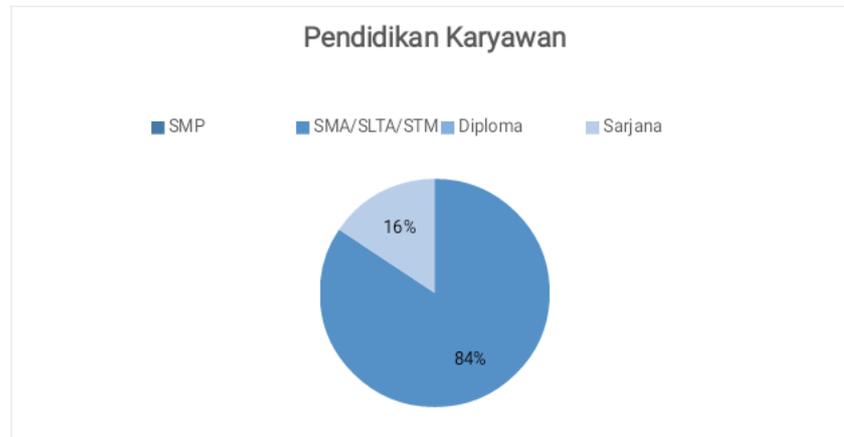
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil data yang ada pada kuesioner, komposisi responden yang diteliti berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan berjumlah 64 responden. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini lebih banyak jumlah karyawan pria dengan jumlah frekuensi 61 orang atau 95% dan karyawan wanita dengan jumlah 3 orang atau 5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin pria sebanyak 60 orang atau 95%.

Tabel 4.2 Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Kategori	Jumlah Pegawai	Persentase
1	SMP	0	0
2	SMA/SLTA/STM	54	84%
3	DIPLOMA	0	0
4	SARJANA	10	16%
Jumlah		64	100%

Sumber: Data Kuesioner diolah 2019



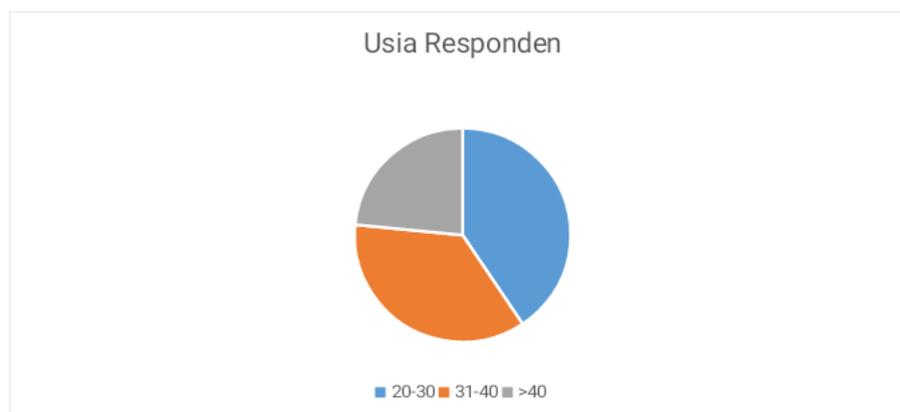
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa Responden dengan jenjang pendidikan SMA/SLTA/STM sebanyak 54 orang atau 84%, dan jenjang pendidikan Sarjana sebanyak 10 orang atau 16%.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Prosentase
1	20-30	26	40%
2	31-40	23	35%
3	>40	15	25%
Jumlah		64	100%

Sumber: Data Kuesioner diolah 2019



Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel dan diagram di atas, responden berdasarkan usia paling banyak berusia 20-30 tahun sebanyak 26 orang dengan persentase 40%, usia 31-40 tahun sebanyak 23 orang dengan persentase 35% dan usia >40 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 25%.

#### 4.1 Pembahasan

#### 4.2.1 Motivasi karyawan PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin

Motivasi karyawan bagian service pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin diukur melalui pernyataan pernyataan dalam kuesioner, hasil jawaban responden mencakup pilihan sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut dilakukan analisis deskriptif guna menjelaskan motivasi karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

Tanggapan terhadap variabel motivasi terdiri 15 sub dimensi yang berasal dari 5 dimensi Motivasi, dimana jawaban responden dinilai dengan menggunakan analisis frekuensi yang dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut:

#### 1. Kebutuhan Fisiologis

Tabel 4.4 Saya bekerja untuk keluarga

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	49	245	76,6
Setuju	4	14	56	21,9
Kurang Setuju	3	1	3	1,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	304	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 49 responden atau 76,6% menjawab sangat setuju, 14 responden atau 21,9% menjawab setuju dan 1 responden atau 1,6% menjawab kurang setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan sangat setuju dengan nilai sebesar 76,6% pada pernyataan " Saya bekerja untuk keluarga". Yang artinya responden sangat setuju bahwa mereka bekerja untuk keluarganya. Walaupun masih ada responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.5 Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	25	125	39,1
Setuju	4	39	156	60,9
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	281	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 25 responden atau 39,1% menjawab sangat setuju, 39 responden atau 60,9% menjawab setuju. Maka dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 60,9% pada pernyataan "saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan perusahaan". Yang artinya responden setuju dengan fasilitas yang diberikan perusahaan kepada anggota karyawan

Tabel 4.6 Saya merasa puas dengan gaji yang saya dapatkan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	34	170	53,1
Setuju	4	29	116	45,3
Kurang Setuju	3	1	3	1,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	289	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 34 responden atau 53,1% menjawab sangat setuju, 29 responden atau 45,3% menjawab setuju dan 1 responden atau 1,6% menjawab kurang setuju. Maka dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan sangat setuju dengan nilai sebesar 53,1% pada pernyataan "saya merasa puas dengan gaji yang saya dapatkan". Yang artinya responden sangat setuju dengan gaji yang diberikan oleh perusahaan cukup. Walaupun masih ada karyawan yang merasa kurang setuju dengan pemberian gaji dari perusahaan.

Berdasarkan hasil pada tabel 4, 5, 6, terdapat indikator yang memiliki nilai dominan yang tertinggi adalah Karyawan fokus bekerja untuk menghidupi keluarga. Maka rata-rata untuk indikator "Kebutuhan Fisiologis" adalah :

Total Skor Pada Setiap Pernyataan  
Jumlah Pertanyaan

$$\frac{304 + 281 + 289}{3} = 291,3$$

## 2. Kebutuhan Rasa Aman

Tabel 4.7 Perusahaan memberikan jaminan terhadap Keselamatan, Kesehatan dan Kecelakaan Kerja

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	24	120	37,5
Setuju	4	40	160	62,5
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	280	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 24 responden atau 37,5% menjawab sangat setuju, 40 responden atau 62,5% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 62,5% pada pernyataan "Perusahaan memberikan jaminan terhadap Keselamatan, Kesehatan dan Kecelakaan Kerja". Yang artinya responden sangat setuju dengan perusahaan memberikan jaminan terhadap keselamatan, kesehatan dan kecelakaan kerja pada karyawan.

Tabel 4.8 Saya merasa nyaman dikantor dengan fasilitas yang tersedia

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	21	105	32,8
Setuju	4	43	172	67,2
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	277	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 21 responden atau 32,8% menjawab sangat setuju, 43 responden atau 67,2% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 67,2% pada pernyataan "Saya merasa nyaman dikantor dengan fasilitas yang tersedia". Yang artinya responden setuju dengan fasilitas yang tersedia membuat para karyawan

bekerja dengan nyaman.

Tabel 4.9 Saya mendapat Jaminan Hari Tua dari perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	36	180	56,3
Setuju	4	26	104	40,6
Kurang Setuju	3	2	6	3,1
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	290	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 36 responden atau 56,3% menjawab sangat setuju, 26 responden atau 40,6% menjawab setuju dan 2 responden atau 3,1% menjawab kurang setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan sangat setuju dengan nilai sebesar 56,3% pada pernyataan "Saya mendapat jaminan hari tua dari perusahaan". Yang artinya responden sangat setuju apabila para karyawan mendapat dana pensiun dari perusahaan tempat mereka bekerja, walaupun masih ada yang menjawab kurang setuju sebanyak 3,1% responden.

Berdasarkan hasil pada tabel 7, 8, 9, terdapat indikator yang memiliki nilai dominan yang tertinggi adalah Karyawan mendapatkan jaminan hari tua dari perusahaan. Maka rata-rata untuk indikator "Kebutuhan Rasa Aman" adalah :

$$\frac{\text{Total Skor Pada Setiap Pernyataan}}{\text{Jumlah Pertanyaan}} = \frac{280 + 277 + 290}{3} = 282,3$$

### 3. Kebutuhan Sosial

Tabel 4.10 Mempunyai hubungan baik dengan rekan sekerja membuat lingkungan kerja menyenangkan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	17	85	26,6
Setuju	4	47	188	73,4
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	273	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 17 responden atau 26,6% menjawab sangat setuju, 47 responden atau 73,4% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 73,4% pada pernyataan "Memunyai hubungan baik dengan rekan sekerja membuat lingkungan kerja menyenangkan". Yang artinya responden setuju karena adanya hubungan yang baik antara rekan kerja membuat lingkungan kerja menjadi nyaman.

Tabel 4.11 Saya mau membantu antara rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa pamrih

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	14	70	21,9
Setuju	4	49	196	76,6
Kurang Setuju	3	1	3	1,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	269	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 14 responden atau 21,9% menjawab sangat setuju, 49 responden atau 76,6% menjawab setuju dan 1 responden atau 1,6% menjawab kurang setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 76,6% pada pernyataan "Saya mau membantu antara rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa pamrih". Yang artinya responden setuju bahwa membantu teman dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa pamrih.

Tabel 4.12 Interaksi yang baik kesemua anggota perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	20	100	31,1
Setuju	4	44	176	68,9
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	276	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 20 responden atau 31,1% menjawab sangat setuju, 44 responden atau 68,9% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 68,9% pada pernyataan "Interaksi yang baik kesemua anggota perusahaan". Yang artinya responden

setuju bahwa interaksi yang baik kesemua anggota perusahaan menimbulkan rasa nyaman dalam bekerja.

Berdasarkan hasil pada tabel 10, 11, 12, terdapat indikator yang memiliki nilai dominan yang tertinggi adalah Interaksi yang baik kesemua anggota perusahaan. Maka rata-rata untuk indikator "Kebutuhan Sosial" adalah :

$$\frac{\text{Total Skor Pada Setiap Pernyataan}}{\text{Jumlah Pertanyaan}} = \frac{273 + 269 + 276}{3} = 272,6$$

#### 4. Kebutuhan Penghargaan

Tabel 4.13 Saya mendapat pujian atas hasil kerja yang memuaskan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	19	95	29,7
Setuju	4	43	172	67,2
Kurang Setuju	3	2	6	3,1
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	273	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 19 responden atau 29,7% menjawab sangat setuju, 43 responden atau 67,2% menjawab setuju dan 2 responden atau 3,1% menjawab kurang setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 67,2% pada pernyataan "saya mendapat pujian atas hasil kerja yang memuaskan". Yang artinya responden setuju bahwa pujian atas hasil kerja yang memuaskan dapat menambah semangat dalam bekerja karena dihargai kinerjanya, walaupun masih ada yang merasa kurang setuju dengan adanya pujian atas hasil kerja yang memuaskan.

Tabel 4.14 Saya diberikan reward dari perusahaan atas kerja yang dilakukan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	25	125	39,1
Setuju	4	39	156	60,9
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0

Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	281	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 25 responden atau 39,1% menjawab sangat setuju, 39 responden atau 60,9% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 60,9% pada pernyataan "Saya diberikan reward dari perusahaan atas kerja yang dilakukan". Yang artinya responden setuju bahwa perusahaan memberikan reward untuk para anggota karyawan yang hasil kerjanya selalu bagus.

Tabel 4.15 Saya menganggap diri saya berkomitmen atas apa yang dibebankan oleh perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	25	125	39,1
Setuju	4	39	156	60,9
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	281	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 25 responden atau 39,1% menjawab sangat setuju, 39 responden atau 60,9% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 60,9% pada pernyataan "Saya menganggap diri saya berkomitmen atas apa yang dibebankan oleh perusahaan". Yang artinya responden setuju bahwa para karyawan berkomitmen atas apa yang dibebankan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil pada tabel 13, 14, 15, terdapat indikator yang memiliki nilai dominan sama tertinggi adalah Karyawan mendapatkan reward dari perusahaan dan Karyawan berkomitmen atas apa yang dibebankan oleh perusahaan. Maka rata-rata untuk indikator "Kebutuhan Penghargaan" adalah :

$$\frac{\text{Total Skor Pada Setiap Pernyataan}}{\text{Jumlah Pertanyaan}} = \frac{273 + 281 + 281}{3} = 278,3$$

## 5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Tabel 4.16 Saya diakui untuk menyelesaikan kerjasama team dengan baik

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	20	100	31,3
Setuju	4	44	176	68,7
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	276	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 20 responden atau 31,3% menjawab sangat setuju, 44 responden atau 68,7% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 68,7% pada pernyataan "saya diakui untuk menyelesaikan kerjasama team dengan baik". Yang artinya responden setuju jika pekerjaan akan cepat selesai kalau dikerjakan dengan kerjasama team yang kompak.

Tabel 4.17 Pengakuan atas prestasi kerja yang dicapai

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	22	110	34,4
Setuju	4	42	168	65,6
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	278	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 22 responden atau 34,4% menjawab sangat setuju, 42 responden atau 65,6% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 65,6% pada pernyataan "Pengakuan atas prestasi kerja yang dicapai". Yang artinya responden setuju dengan adanya pengakuan atas prestasi kerja yang dicapai dari anggota karyawan yang mempunyai hasil kerja yang bagus.

Tabel 4.18 Promosi yang diberikan perusahaan sebagai imbalan atas kerja yang sangat baik

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	23	115	35,9
Setuju	4	41	164	64,1
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	279	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 23 responden atau 35,9% menjawab sangat setuju, 41 responden atau 64,1% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 64,1% pada pernyataan "Promosi yang diberikan perusahaan sebagai imbalan atas kerja yang sangat baik". Yang artinya responden setuju bahwa tidak hanya reward yang diberikan jika anggota karyawan mempunyai hasil kerja yang baik terhadap perusahaan tetapi adanya promosi naik golongan yang dapat diberikan kepada anggota karyawan yang diberikan atas hasil kerja yang memuaskan.

Berdasarkan hasil pada tabel 16, 17, 18, terdapat indikator yang memiliki nilai dominan yang tertinggi adalah Karyawan mendapatkan promosi atas hasil kerja yang sangat baik. Maka rata-rata untuk indikator "Kebutuhan Aktualisasi Diri" adalah :

$$\frac{\text{Total Skor Pada Setiap Pernyataan}}{\text{Jumlah Pertanyaan}} = \frac{276 + 278 + 279}{3} = 277,6$$

Untuk mengetahui bagaimana motivasi pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin maka dilakukan perhitungan dengan menentukan rata-rata skor jawaban dari pernyataan motivasi sebagai berikut:

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Jumlah Skor total}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{4207}{64} = 65,73\%$$

Tabel 4.19 Hasil Rata-rata Tanggapan Responden Variabel Motivasi

No	Pertanyaan	Skor Total	Rata-rata Responden	Rata-rata Perindikator
Kebutuhan Fisiologis				
1	Saya bekerja untuk keluarga	304	95%	91,04%
2	Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan perusahaan	281	87,81%	
3	Saya merasa puas dengan gaji yang saya dapatkan	289	90,31%	
Kebutuhan Rasa Aman				
1	Perusahaan memberikan jaminan terhadap Keselamatan, Kesehatan, dan Kecelakaan kerja	280	87,50%	88,23%
2	Saya merasa nyaman bekerja di kantor dengan fasilitas yang tersedia	277	86,56%	
3	Saya mendapatkan Jaminan Hari Tua dari perusahaan	290	90,63%	
Kebutuhan Sosial				
1	Mempunyai hubungan baik dengan rekan sekerja membuat lingkungan kerja menyenangkan	273	85,31%	85,20%
2	Saya mau membantu antara rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa pamrih	269	84,06%	
3	Interaksi yang baik kesemua anggota perusahaan	276	86,25%	
Kebutuhan Penghargaan				
1	Saya mendapat pujian atas hasil kerja yang memuaskan	273	85,31%	86,97%
2	Saya diberikan reward dari perusahaan atas kerja yang dilakukan	281	87,81%	
3	Saya menganggap diri saya berkomitmen atas apa yang dibebankan oleh perusahaan	281	87,81%	
Kebutuhan Aktualisasi Diri				
1	Saya diakui untuk menyelesaikan kerjasama team dengan baik	276	86,25%	86,77%
2	Pengakuan atas prestasi yang dicapai	278	86,88%	
3	Promosi yang diberikan perusahaan sebagai imbalan atas kerja yang sangat baik	279	87,19%	
Rata-rata		87,64%		

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Dari rekapitulasi motivasi, diketahui skor tertinggi berada pada dimensi kebutuhan fisiologis dengan pernyataan Saya bekerja untuk keluarga dengan total skor sebesar 304. Artinya karyawan PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin sangat setuju bahwa mereka bekerja untuk menghidupi keluarga. Sedangkan skor terendah pada pernyataan Saya merasa puas

dengan fasilitas yang diberikan perusahaan dengan total skor sebesar 281. Artinya ada beberapa karyawan yang merasa belum puas dengan adanya fasilitas yang diberikan perusahaan.

Skor tertinggi kebutuhan rasa aman dengan pernyataan Saya mendapat jaminan hari tua dari perusahaan dengan total skor 290. Artinya karyawan selama bekerja di PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin merasakan sangat senang mendapatkan jaminan hari tua ketika masa bakti anggota karyawan telah habis pada perusahaan. Sedangkan skor terendah pada saya merasa nyaman bekerja di kantor dengan fasilitas yang tersedia dengan total skor 273. Artinya karyawan merasa kantor dibuat nyaman mungkin dengan tersedianya fasilitas yang disediakan oleh perusahaan.

Skor tertinggi kebutuhan sosial dengan pernyataan interaksi yang baik kesemua anggota karyawan dengan total skor sebesar 276. Artinya karyawan di dalam satu perusahaan harusnya mempunyai komunikasi yang baik guna mempermudah dalam mengerjakan suatu pekerjaan antar anggota perusahaan. Sedangkan skor terendah berada pada pernyataan saya mau membantu antar rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya tanpa pamrih dengan total skor sebesar 269. Artinya apabila seorang karyawan mengalami kesulitan, karyawan lain tidak berusaha membantu sebaiknya kita menyelesaikan kesulitan pekerjaan yang dialami dengan ikhlas.

Skor sama tertinggi kebutuhan penghargaan dengan pernyataan saya diberikan reward dari perusahaan atas hasil kerja yang dilakukan dan saya menganggap diri saya berkomitmen atas apa yang dibebankan perusahaan dengan total skor 281. Artinya jika karyawan telah berkomitmen untuk memajukan suatu perusahaan dan hasil kerjanya baik tidak menutup kemungkinan kalau perusahaan memberikan reward untuk anggota karyawan guna menambah semangat dalam bekerja memajukan perusahaan. Sedangkan skor terendah berada pada pernyataan saya mendapat pujian atas hasil kerja yang memuaskan dengan total skor 273. Artinya apabila satu karyawan berhasil dalam melakukan suatu pekerjaan pastinya ungkapan berupa pujian akan diberikan dari perusahaan karena dedikasi karyawan terhadap perusahaan.

Skor tertinggi kebutuhan aktualisasi diri dengan pernyataan promosi yang diberikan perusahaan sebagai imbalan atas kerja yang sangat baik dengan total skor 279. Artinya, promosi yang diberikan perusahaan tidak didapat dengan cara yang mudah tetapi anggota karyawan harus menjadikan dirinya yang terbaik dari anggota lainnya sehingga mereka layak mendapatkan promosi dari perusahaan karena hasil kerja yang sangat baik. Sedangkan skor terendah berada pada pernyataan saya diakui untuk menyelesaikan kerjasama team dengan baik dengan total skor 276. Artinya,

kerjasama team bila dilakukan dengan pemilihan ketua yang kompeten dapat menghasilkan hasil kerja team yang baik dengan efektif dan efisien.

Data tersebut kemudian di olah kembali dengan menggunakan software atau aplikasi computer SPSS versi 23 untuk menganalisa hasil distribusi frekuensi dan mendapatkan kesimpulan secara deskriptif mengenai variabel x yaitu motivasi. Hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20 Analisis Hasil Distribusi Frekuensi Motivasi

Statistics		
skortotal		
N	Valid	64
	Missing	0
Mean		65.73
Std. Error of Mean		.591
Median		65.00
Mode		60
Std. Deviation		4.732
Variance		22.389
Range		17
Minimum		58
Maximum		75
Sum		4207

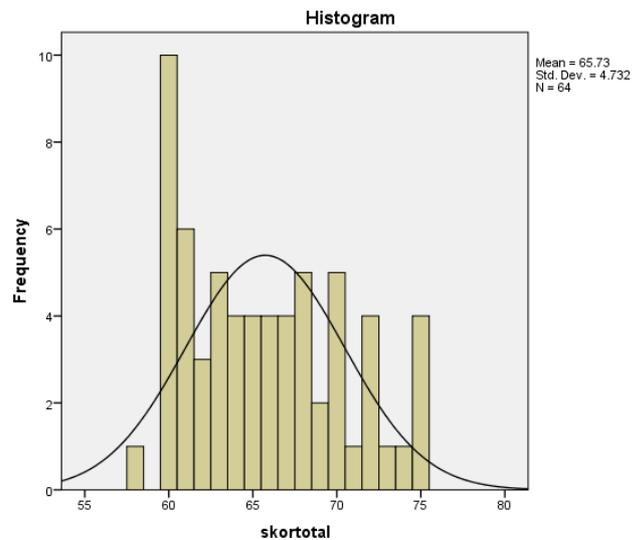
Sumber : Output SPSS 23

Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata empirik motivasi berdasarkan pernyataan yang bisa dijawab rata-ratanya adalah 65,73 dengan range 17 dan total skor 4207. Untuk mengetahui motivasi karyawan yang ada pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin maka untuk mengetahui hasil pengolahan data, hasil dari rata-rata empirik dibandingkan dengan rata-rata teoritik sebagai berikut:

$$\text{Skor Rata-rata Teoritik (X)} = \frac{1(15) + 5(15)}{2} = 45$$

Berdasarkan hasil tersebut maka diketahui skor rata-rata empirik sebesar 65,73 dan skor rata-rata teoritik sebesar 45. Skor rata-rata empirik lebih besar daripada skor rata-rata teoritik sehingga dapat dikatakan bahwa motivasi karyawan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin baik.

Selanjutnya histogram variabel motivasi pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin adalah sebagai berikut:



Gambar 4.5 Histogram Motivasi

Berdasarkan histogram di atas, dapat dilihat bahwa ada 64 orang karyawan sebagai responden dimana nilai skor responden terkecil 58, sedangkan nilai responden terbesar adalah 75, dan nilai skor rata-rata responden adalah sebesar 65,73. kemudian garis melengkung simetris yang membentuk sebuah lonceng menunjukkan bahwa data motivasi cenderung berdistribusi normal.

#### 4.2.2 Kinerja Karyawan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin

Kinerja karyawan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin diukur melalui pernyataan-pernyataan dalam kuesioner, hasil jawaban responden mencakup pilihan sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut dilakukan analisis deskriptif guna menjelaskan kinerja karyawan PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

Tanggapan terhadap variabel Kinerja karyawan terdiri 12 sub dimensi yang berasal dari 4 dimensi Kinerja karyawan, dimana jawaban responden dinilai dengan menggunakan analisis frekuensi yang dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut:

##### 1. Kualitas

Tabel 4.21 Saya dapat melaksanakan pekerjaan yang di tugaskan dengan baik dan teliti

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	22	110	34,4
Setuju	4	42	168	65,6
Kurang Setuju	3	0	0	0

Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	278	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 22 responden atau 34,4% menjawab sangat setuju, 42 responden atau 65,6% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 65,6% pada pernyataan "Saya dapat melaksanakan pekerjaan yang di tugaskan dengan baik dan teliti". Yang artinya responden selalu mengerjakan segala pekerjaan yang ditugaskan dengan baik dan teliti.

Tabel 4.22 Saya mampu melaksanakan pekerjaan yang diberikan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	17	85	26,6
Setuju	4	46	184	71,9
Kurang Setuju	3	1	3	1,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	272	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 17 responden atau 26,6% menjawab sangat setuju, 46 responden atau 71,9% menjawab setuju dan 1 responden atau 1,6% menjawab kurang setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 71,9% pada pernyataan "Saya mampu melaksanakan pekerjaan yang diberikan". Yang artinya responden setuju bahwa mereka mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Tabel 4.23 Saya diberikan kesempatan untuk memperbaiki kesalahan yang telah diperbuat dalam melaksanakan tugas

Keteranagn	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	22	110	34,4
Setuju	4	33	132	51,6
Kurang Setuju	3	9	27	14,1
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	269	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 22 responden atau 34,4% menjawab sangat setuju, 33

responden atau 51,6% menjawab setuju dan 9 responden atau 14,1% menjawab kurang setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan selalu dengan nilai sebesar 51,6% pada pernyataan "Saya diberikan kesempatan untuk memperbaiki kesalahan yang telah diperbuat dalam melaksanakan tugas". Yang artinya responden selalu mendapat keringanan atas kesalahan yang dibuat dalam melaksanakan tugas, walaupun masih perlu di lakukan peningkatan ketelitian juga adanya responden 14,1% yang menjawab kurang setuju mungkin dilakukan hukuman agar kedepannya tidak terulang karena bias saja merugikan perusahaan.

Berdasarkan hasil pada tabel 21, 22, 23, terdapat indikator yang memiliki nilai dominan yang tertinggi adalah Karyawan mengerjakan tugas dengan baik dan teliti. Maka rata-rata untuk indikator "Kualitas" adalah :

$$\frac{\text{Total Skor Pada Setiap Pernyataan}}{\text{Jumlah Pertanyaan}} = \frac{278 + 272 + 269}{3} = 273$$

## 2. Kuantitas

Tabel 4.24 Saya mampu menyelesaikan pekerjaan saya sesuai dengan waktu yang ditetapkan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	13	65	20,3
Setuju	4	49	196	76,6
Kurang Setuju	3	2	6	3,1
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	267	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 13 responden atau 20,3% menjawab sangat setuju, 49 responden atau 76,6% menjawab setuju dan 2 responden atau 3,1% menjawab kurang setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 76,6% pada pernyataan "Saya mampu menyelesaikan pekerjaan saya sesuai dengan waktu yang ditetapkan". Yang artinya responden setuju mereka bekerja menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditetapkan, meskipun perlu dilakukan sedikit perbaikan agar karyawan yang kurang setuju dapat bekerja lebih efisien dalam menyelesaikan tugas karena sebuah kewajiban seorang karyawan .

Tabel 4.25 Saya bekerja sesuai target yang telah di tentukan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	33	165	51,6
Setuju	4	28	112	43,8
Kurang Setuju	3	3	9	4,7
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	286	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 33 responden atau 51,6% menjawab sangat setuju, 28 responden atau 43,8% menjawab setuju dan 3 responden atau 4,7% menjawab kurang setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan sangat setuju dengan nilai sebesar 51,6% pada pernyataan "Saya bekerja sesuai dengan target yang telah ditentukan". Yang artinya responden selalu berusaha bekerja memenuhi target yang telah ditentukan perusahaan, walaupun masih ada beberapa responden yang menjawab 4,7% kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.26 Saya mampu menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan saya

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	14	70	21,9
Setuju	4	46	184	71,9
Kurang Setuju	3	4	12	6,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	266	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 14 responden atau 21,9% menjawab sangat setuju, 46 responden atau 71,9% menjawab setuju, dan 4 responden atau 6,3% menjawab kurang setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 71,9% pada pernyataan "Saya mampu menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan saya". Yang artinya responden selalu menyelesaikan pekerjaan tambahan sesuai kebutuhan dari pimpinan, walaupun masih ada responden 6,3% menjawab kurang setuju dengan adanya tugas tambahan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pada tabel 24, 25, 26, terdapat indikator yang memiliki nilai dominan yang tertinggi adalah Karyawan bekerja sesuai dengan target yang telah ditentukan. Maka rata-rata untuk indikator

“Kuantitas” adalah :

$$\frac{\text{Total Skor Pada Setiap Pernyataan}}{\text{Jumlah Pertanyaan}} = \frac{267 + 286 + 266}{3} = 273$$

### 3. Pelaksanaan Tugas

Tabel 4.27 Saya memiliki keterampilan sesuai dengan pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	22	110	34,4
Setuju	4	42	168	65,6
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	278	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 22 responden atau 34,4% menjawab sangat setuju, 42 responden atau 65,6% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 65,6% pada pernyataan “Saya memiliki keterampilan sesuai dengan pekerjaan”. Yang artinya responden menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan keterampilan yang mereka punya.

Tabel 4.28 Saya berusaha melaksanakan pekerjaan dengan baik dan memuaskan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	25	125	39,1
Setuju	4	39	156	60,9
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	281	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 25 responden atau 39,1% menjawab sangat setuju, 39 responden atau 60,9% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan selalu dengan nilai sebesar 60,9% pada pernyataan “Saya berusaha melaksanakan pekerjaan dengan baik dan memuaskan”. Yang artinya responden selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik dan memuaskan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam suatu perusahaan agar tidak mengecewakan pelanggan.

Tabel 4.29 Saya bersungguh-sungguh agar dapat hasil yang maksimal

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	21	105	32,8
Setuju	4	42	168	65,6
Kurang Setuju	3	1	3	1,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	276	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 21 responden atau 32,8% menjawab sangat setuju, 42 responden atau 65,6% menjawab setuju dan 1 responden atau 1,6% menjawab kurang setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 65,6% pada pernyataan “Saya bersungguh-sungguh agar dapat hasil yang maksimal”. Yang artinya responden harus fokus dalam mengerjakan suatu pekerjaan agar hasil yang dihasilkan dapat maksimal walaupun ada 1.6% responden menjawab kurang setuju.

Berdasarkan hasil pada tabel 27, 28, 29, terdapat indikator yang memiliki nilai dominan yang tertinggi adalah Karyawan berusaha melaksanakan pekerjaan dengan baik dan memuaskan. Maka rata-rata untuk indikator “Pelaksanaan Tugas” adalah :

$$\frac{\text{Total Skor Pada Setiap Pernyataan}}{\text{Jumlah Pertanyaan}}$$

$$\frac{278 + 281 + 276}{3} = 278,3$$

3

#### 4. Tanggung Jawab

Tabel 4.30 Saya dapat bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	20	100	31,3
Setuju	4	44	176	68,8
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	276	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 20 responden atau 31,3% menjawab sangat setuju, 44 responden atau 68,8% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 68,8% pada pernyataan "Saya dapat bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan". Yang artinya responden setuju bahwa mereka harus bertanggung jawab penuh terhadap tugas yang mereka dapatkan.

Tabel 4.31 Saya memahami kewajiban yang diberikan dalam melaksanakan tugas

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	24	120	37,5
Setuju	4	39	156	60,9
Kurang Setuju	3	1	3	1,6%
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	279	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 24 responden atau 37,5% menjawab sangat setuju, 39 responden atau 60,9% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 60,9% pada pernyataan "Saya memahami kewajiban yang diberikan dalam melaksanakan tugas". Yang artinya responden paham dengan kewajibannya dalam melaksanakan tugas di suatu perusahaan, walaupun masih ada responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 1,6%.

Tabel 4.32 Saya tidak perlu menunggu perintah untuk menyelesaikan

## pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	21	105	32,8
Setuju	4	43	172	67,2
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		64	277	100

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 21 responden atau 32,8% menjawab sangat setuju, 43 responden atau 67,2% menjawab setuju. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai sebesar 67,2% pada pernyataan "Saya tidak perlu menunggu perintah untuk menyelesaikan pekerjaan". Yang artinya responden harus berinisiatif bertindak cepat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan.

Berdasarkan hasil pada tabel 30, 31, 32, terdapat indikator yang memiliki nilai dominan yang tertinggi adalah Karyawan memahami kewajiban yang diberikan dalam melaksanakan tugas. Maka rata-rata untuk indikator "Tanggung Jawab" adalah :

$$\frac{\text{Total Skor Pada Setiap Pernyataan}}{\text{Jumlah Pertanyaan}} = \frac{276 + 279 + 277}{3} = 277,3$$

Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin maka dilakukan perhitungan dengan menentukan rata-rata skor jawaban dari pernyataan kinerja pegawai sebagai berikut:

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Jumlah skor total}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{3305}{64} = 51,64\%$$

Tabel 4.33 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kinerja Karyawan

No	Pertanyaan	Skor Total	Rata-rata Responden	Rata-rata Perindikator
Kualitas				
1	Saya dapat melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan dengan baik dan teliti	278	86,88%	85,31%

No	Pertanyaan	Skor Total	Rata-rata Responden	Rata-rata Perindikator
2	Saya mampu melaksanakan pekerjaan yang diberikan	272	85%	
3	Saya diberikan kesempatan untuk memperbaiki kesalahan yang telah diperbuat dalam melaksanakan tugas	269	84,06%	
Kuantitas				
1	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan saya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	267	83,44%	85,31%
2	Saya bekerja sesuai dengan target yang telah ditentukan	286	89,38%	
3	Saya mampu menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan saya	266	83,12%	
Pelaksanaan Tugas				
1	Saya memiliki keterampilan sesuai dengan pekerjaan	278	86,88%	86,98%
2	Saya berusaha melaksanakan pekerjaan dengan baik dan memuaskan	281	87,81%	
3	Saya bersungguh-sungguh dalam bekerja agar mendapatkan hasil yang maksimal	276	86,25%	
Tanggung Jawab				
1	Saya dapat bertanggung-jawab pada pekerjaan yang diberikan	276	86,25%	86,66%
2	Saya memahami kewajiban yang diberikan dalam melaksanakan tugas	279	87,18%	
3	Saya tidak perlu menunggu perintah untuk menyelesaikan pekerjaan	277	86,56%	
Rata-rata		86,06%		

Sumber : Data kuesioner diolah 2019

Dari rekapitulasi kinerja karyawan, diketahui skor tertinggi berada pada dimensi pelaksanaan tugas dengan pernyataan saya berusaha melaksanakan pekerjaan dengan baik dan memuaskan dengan total skor sebesar 281. Artinya karyawan harus melaksanakan pekerjaan dengan baik dan memuaskan agar hasil yang diinginkan maksimal. Sedangkan skor terendah dengan pernyataan saya bersungguh-sungguh dalam bekerja agar mendapatkan hasil yang maskimal dengan total skor 276. Artinya karyawan belum termotivasi adanya reward dan sebagainya atas hasil kerja yang sangat baik dari perusahaan.

Skor tertinggi dimensi kuantitas dengan pernyataan saya bekerja sesuai dengan target yang telah ditentukan dengan total skor 286. Artinya karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh suatu perusahaan. Sedangkan skor terendah dengan pernyataan saya

mampu menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan saya dengan total skor 266. Artinya karyawan dapat menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan oleh atasannya.

Skor tertinggi dimensi tanggung jawab dengan pernyataan saya memahami kewajiban yang diberikan dalam melaksanakan tugas dengan skor total 279. Artinya karyawan harus memahami kewajiban yang harus dilakukan dalam mengerjakan tugas. Sedangkan skor terendah dengan pernyataan saya dapat bertanggung jawab pada pekerjaan yang diberikan dengan skor 276. Artinya setiap melakukan proses pekerjaan karyawan harus siap bertanggung jawab terhadap apa yang di kerjakan

Skor tertinggi dimensi kualitas dengan pernyataan saya dapat melaksanakan pekerjaan yang baik dan teliti dengan total skor 278. Artinya karyawan harus mengerjakan sesuatu dengan penuh kehati-hatian dan ketelitian. Sedangkan skor terendah dengan pernyataan saya diberikan kesempatan untuk memperbaiki kesalahan yang telah diperbuat dalam melaksanakan tugas dengan total skor 269. Artinya karyawan harus meminimalisir kesalahan agar tidak adanya kesalahan yang terjadi karena bisa saja membuat perusahaan rugi.

Data tersebut kemudian di olah kembali dengan menggunakan software atau aplikasi computer SPSS versi 23 untuk menganalisa hasil distribusi frekuensi dan mendapatkan kesimpulan secara deskriptif mengenai variabel Y yaitu Kinerja Karyawan. Hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.34 Analisis hasil Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan  
**Statistics**

skortotal		
N	Valid	64
	Missing	0
Mean		51.64
Std. Error of Mean		.510
Median		51.00
Mode		48
Std. Deviation		4.084
Variance		16.678
Skewness		.512

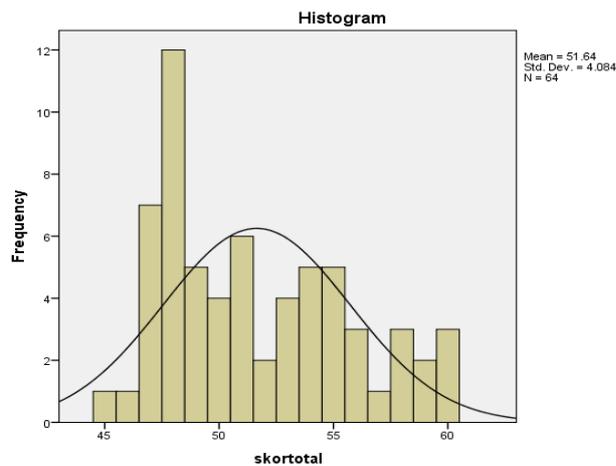
Std. Error of Skewness	.299
Range	15
Minimum	45
Maximum	60
Sum	3305

Sumber: Output SPSS 23

Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata empirik kinerja karyawan berdasarkan pernyataan yang bisa dijawab rata-ratanya adalah 51,64 dengan range 15 dan total skor 3305. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin maka untuk mengetahui hasil pengolahan data, hasil dari rata-rata empirik dibandingkan dengan rata-rata teoritik sebagai berikut:

$$\text{Skor Rata-rata Teoritik (Y)} = \frac{1(12) + 5(12)}{2} = 36$$

Berdasarkan hasil tersebut maka diketahui skor rata-rata empirik sebesar 51,64 dan skor rata-rata teoritik sebesar 36. Skor rata-rata empirik lebih besar daripada skor rata-rata teoritik sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin cukup baik. Selanjutnya histogram variabel kinerja karyawan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin adalah sebagai berikut:



Gambar 4.6 Histogram Kinerja Karyawan

Berdasarkan histogram di atas, dapat dilihat bahwa ada 64 orang karyawan sebagai responden dimana nilai skor responden terkecil 45, sedangkan nilai responden terbesar adalah 60, dan nilai skor rata-rata responden adalah sebesar 51,64. kemudian garis melengkung simetris yang membentuk sebuah lonceng menunjukkan bahwa data kinerja karyawan cenderung berdistribusi normal.

#### 4.2.3 Hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan bagian *Service* pada PT.

## Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin

### 1. Analisis koefisien korelasi *Rank Spearman*

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel yaitu variabel motivasi dan kinerja karyawan, penulis melakukan analisis koefisien korelasi *rank spearman* dengan menggunakan software SPSS versi 23. Hasil analisis koefisien korelasi rank spearman antara dua variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

Tabel 4.35 Analisis Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

Correlations			MOTIVASI	KINERJA
Spearman's rho	MOTIVASI	Correlation Coefficient	1.000	.656**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	64	64
	KINERJA	Correlation Coefficient	.656**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	64	64

Sumber: Output SPSS 23

Berdasarkan tabel di atas yang merupakan hasil perhitungan dengan menggunakan software SPSS versi 23, dapat diketahui bahwa besarnya *rank spearman* adalah  $r = 0,656$  dengan mengacu pada tabel koefisien korelasi, artinya motivasi dengan kinerja karyawan pada PT. Astra international Toyota Auto 2000 mempunyai hubungan yang kuat.

Tabel 4.36 Nilai Interval Koefisien

Interval koefisien	Persentase	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199		Sangat Rendah
0,20 – 0,399		Rendah
0,40 – 0,599		Sedang
0,60 – 0,799	0,656	Kuat
0,80 – 1,00		Sangat Kuat

### 2. Uji Hipotesis Statistik Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang dibuat dapat diterima atau ditolak dan adakah hubungan motivasi dengan kinerja karyawan, maka dilakukan uji hipotesis koefisien korelasi.

#### a. Hipotesis statistic

$H_0 : \rho = 0$ , berarti tidak ada hubungan yang nyata antara Motivasi dengan Kinerja Karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

$H_a : \rho > 0$ , berarti ada hubungan yang nyata antara Motivasi dengan Kinerja Karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

b. Mencari nilai  $t_{tabel}$

Mencari nilai  $t_{tabel}$  dilakukan dengan menggunakan signifikansi 5% atau  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan  $df = n-2$  atau  $df = 64-2 = 62$ , maka dapat diperoleh  $t_{tabel} 1,669$ .

c. Mencari  $t_{hitung}$

Untuk berapa nilai  $t_{hitung}$  maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$t_h = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

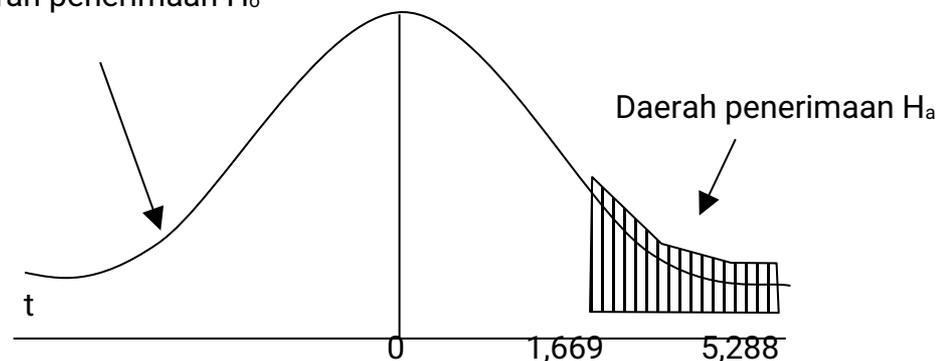
$$t_h = 0,661 \sqrt{\frac{64-2}{1-0,661^2}}$$

$$t_h = 5,288$$

d. Hasil uji hipotesis diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu dengan nilai  $5,288 > 1,669$ . Yang berarti terima  $H_a$ , tolak  $H_0$ . Jadi terdapat hubungan positif antara Motivasi dengan Kinerja Karyawan bagian *service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin.

e. Kurva

Daerah penerimaan  $H_0$



Gambar 4.7 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Korelasi

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan bagian *Service* pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin maka dapat diambil kesimpulan:

1. Motivasi pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin bagian *service* "Baik". Dari hasil perhitungan data, diketahui bahwa skor rata-rata empirik sebesar 65,73 dan skor rata-rata teoritik sebesar 45, skor rata-rata empirik lebih besar dibandingkan dengan skor rata-rata teoritik, dengan nilai  $65,73 > 45$ .
2. Kinerja Karyawan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin bagian *service* "Cukup Baik". Dari hasil perhitungan data, diketahui bahwa skor rata-rata empirik sebesar 51,64 dan skor rata-rata teoritik sebesar 36, skor rata-rata empirik lebih besar dibandingkan dengan skor rata-rata teoritik, dengan nilai  $51,64 > 36$ .
3. Terdapat hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan pada PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin bagian *service*. Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi diperoleh  $r$  sebesar 0,656 yang artinya bahwa motivasi dengan kinerja karyawan mempunyai hubungan yang kuat. Hasil uji hipotesis statistik menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,288 > 1,669$ ) yang artinya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa motivasi memiliki hubungan positif dengan kinerja karyawan bagian *service*.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan agar pimpinan PT. Astra International Toyota Auto 2000 Yasmin agar meningkatkan lagi motivasi anggota karyawan bagian *service*. Bagaimana hal ini ditemukan hasil hubungan motivasi yang kuat dengan kinerja karyawan, sehingga perusahaan harus lebih memperhatikan dalam memberikan motivasi seperti memberikan sosialisasi dalam bentuk apapun sehingga rasa kerjasama *team* dapat terjalin dengan baik demi kenyamanan antar karyawan dilingkungan kerja, dikarenakan terdapat skor paling rendah pada indikator kebutuhan sosial tersebut.

2. Kepada karyawan bagian *service* sebaiknya bersungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaan yang ada dalam perusahaan dan sudah seharusnya mengikuti serta mematuhi peraturan kerja yang berlaku dalam perusahaan. Bagaimana hal ini sesuai dengan rendahnya skor mengenai indikator kualitas dan kuantitas yang diberikan pada perusahaan.
3. Diharapkan agar perusahaan dapat meningkatkan lagi pada motivasi dan lebih tegas lagi dalam membuat peraturan maupun memberikan hukuman pada karyawan yang lalai dalam bekerja agar di tahun berikutnya dapat mengurangi adanya nilai kinerja karyawan bagian *service* yang menurun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Erlangga.
- Cushway, Barry. 2001. *Human Resource Management*. Kogan Page India, New Delhi.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Dessler, Gary. 2015. *Human Resource Management (Thirteenth Edition)*. London: Pearson.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi kesepuluh)*. Jakarta Barat : PT Indeks.
- Dharma, Surya. 2012. *Human Resource Management Edisi keduabelas*. New Jersey: Pearson
- Fatonah, Nurul. 2017. *Hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Divisi Human Capital Development (HCD)*. Skripsi. Universitas Pakuan.
- Gomes, Faustino C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan, Melayu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Ivancevich, John M. et al. 2014. *Organizational Behavior and Management*. 10<sup>th</sup> Edition. New York: McGraw-Hill Education.
- K, Nadzira Qalbi. 2017. Hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan pada Koperasi Serba Usaha Tandang Sari Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Universitas Padjajaran*[online] Volume 6, halaman 1-9. Tersedia di [:http://jurnal.unpad.ac.id/ejournal/article/view/11404/0](http://jurnal.unpad.ac.id/ejournal/article/view/11404/0) [Diakses pada 1 Maret 2019].
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP YKPN.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara, Anwar. P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia yang Kompetitif*. Yogyakarta: GadjahMada
- Ningsih, Surya. 2016. Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan

- pada PT. KAO INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi* [online] Volume 2(1) Edisi 2, halaman 20-29. Tersedia di: <https://journal.unpak.ac.id/index.php/jimfe> [Diakses pada 10 Desember 2018].
- Octavianasari, Putri. 2017. *Hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan pada PD. Surya Abadi*. E-Jurnal [online]. Tersedia: <http://eprints.ums.ac.id/52643/> [Diakses pada 23 Februari 2019].
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Prawirosentono, Suyadi. 2010. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Priatini, Angke. 2012. *Hubungan Motivasi dengan Kinerja pada PT. AERO PERDANA INTERNUSA*. E-Jurnal [online]. Tersedia: <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2608/SKRIPSI%20-%20ANGKE%20PRIATINI%20%2802.07.318%29.pdf?sequence=1> [Diakses pada 20 Oktober 2018]
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ruky, A. 2009. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia.
- Saparudin. 2007. *Pengukuran Kinerja Karyawan*. Jakarta: GunungAgung.
- Sastrohadiwiryono, Siswanto. B. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BumiAksara.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinungan, Muchdarsyah. 2000. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sofyandi, Herman dan Iwa Garniwa. 2007. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Spector, Paul E. 2008. *Industrial and Organizational Psychology*. John Willy & Sons, Inc.
- Sunarto, Kamanto. 2004. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: FEUI
- Sutrisno, Edy. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada

- Media Group  
\_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta  
:KencanaPrenada Media Group.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirawan, Bangun, 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta:  
Salemba Empat.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adinda Eka Riani  
Alamat : Kp. Pagersi No. 41 A rt/rw 004/001, Ds.  
Sukahati, Kec. Cibinong, kab. Bogor, Jawa  
Barat. 16913  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 03 Juli 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Pendidikan  
➤ SD : SD NEGRI PETUKANGAN UTARA 05 PAGI  
➤ SMP : SMP NEGRI 19 BOGOR  
➤ SMA : SMK NEGRI 03 BOGOR  
➤ Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS PAKUAN

2019

Bogor, Juli

Peneliti

(Adinda Eka Riani)



# LAMPIRAN



**KUESIONER HUBUNGAN MOTIVASI DENGAN KINERJA  
KARYAWAN BAGIAN *SERVICE* PADA PT. ASTRA  
*INTERNATIONAL* TOYOTA AUTO 2000 YASMIN**

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Mohon Bapak/Ibu memberi tanda (x) pada jawaban berikut:

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. 20 - 30
  - b. 31 - 40
  - c. >40
3. Pendidikan Terakhir
  - a. SMP/SLTP
  - b. SMA/SLTA
  - c. Diploma
  - d. Sarjana
4. Jabatan saat ini
  - a. Kepala Bengkel
  - b. Service Advisor General Repair
  - c. Service Advisor Body & Paint
  - d. Foreman
  - e. Partman
  - f. MRA
  - g. Service Plus
  - h. Valet
  - i. PTM
  - j. Lainnya....

## II. PETUNJUK PENGISIAN

- Isi dan pilihlah salah satu jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan tanda *checklist* ( ) pada setiap jawaban yang Bapak/Ibu pilih.
- Setiap pertanyaan mempunyai lima alternatif jawaban, yaitu:
  - SS = Sangat Setuju diberi nilai 5
  - S = Tidak Setuju diberi nilai 4
  - R = Ragu-ragu diberi nilai 3
  - TS = Tidak Setuju diberi nilai 2
  - STS = Sangat Tidak Setuju diberi nilai 1

NO	PERTANYAAN	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Motivasi Kerja</b>						
<b>Kebutuhan Fisiologis</b>						
1	Saya bekerja untuk keluarga.					
2	Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan perusahaan.					
3	Saya merasa puas dengan gaji yang saya dapatkan.					
<b>Kebutuhan Rasa Aman</b>						
4	Perusahaan memberikan jaminan terhadap Keselamatan, Kesehatan, dan Kecelakaan kerja.					
5	Saya merasa nyaman bekerja di kantor dengan fasilitas yang tersedia.					
6	Saya mendapatkan Jaminan Hari Tua dari perusahaan.					
<b>Kebutuhan Sosial</b>						
7	Mempunyai hubungan baik dengan					

	rekan sekerja membuat lingkungan kerja menyenangkan.					
8	Saya mau membantu antara rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa pamrih.					
9	Interaksi yang baik kesemua anggota perusahaan.					
<b>Kebutuhan Penghargaan</b>						
10	Saya mendapat pujian atas hasil kerja yang memuaskan.					
11	Saya diberikan reward dari perusahaan atas kerja yang dilakukan.					
12	Saya menganggap diri saya berkomitmen atas apa yang dibebankan oleh perusahaan.					
<b>Kebutuhan Aktualisasi Diri</b>						
13	Saya diakui untuk menyelesaikan kerjasama team dengan baik.					
14	Pengakuan atas prestasi yang dicapai.					
15	Promosi yang diberikan perusahaan sebagai imbalan atas kerja yang sangat baik.					
<b>KINERJA KARYAWAN</b>						
<b>Kualitas</b>						
16	Saya dapat melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan dengan baik dan teliti.					
17	Saya mampu melaksanakan pekerjaan yang diberikan.					
18	Saya diberikan kesempatan untuk memperbaiki kesalahan yang telah diperbuat dalam melaksanakan tugas.					
<b>Kuantitas</b>						
19	Saya mampu menyelesaikan					

	pekerjaan saya sesuai dengan waktu yang ditetapkan.					
20	Saya bekerja sesuai dengan target yang telah ditentukan.					
21	Saya mampu menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan saya.					
<b>Pelaksanaan tugas</b>						
22	Saya memiliki keterampilan sesuai dengan pekerjaan.					
23	Saya berusaha melaksanakan pekerjaan dengan baik dan memuaskan.					
24	Saya bersungguh-sungguh dalam bekerja agar mendapatkan hasil yang maksimal.					
<b>Tanggung jawab</b>						
25	Saya tidak perlu menunggu perintah untuk menyelesaikan pekerjaan.					
26	Saya dapat bertanggung jawab pada pekerjaan yang diberikan.					
27	Saya memahami kewajiban yang diberikan dalam melaksanakan tugas.					







