

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Urgensi karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit concern terhadap kinerja karyawan karena kinerja karyawan yang handal merupakan salah satu penentu kemajuan bisnis (Indrasari, 2017). Kinerja karyawan yang optimal akan membawa dampak positif untuk perusahaan, sebaliknya kinerja karyawan yang buruk akan memberi dampak negatif terhadap perusahaan. Menurut (Hasibuan, 2013) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Setiap organisasi pasti menginginkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Seseorang dikatakan memiliki kinerja baik apabila ia mampu menyelesaikan pekerjaannya melebihi atau setara dengan standar perusahaan (Budi Sasongko, 2021). Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja yang optimal Telkom Akses STO Majapahit perlu menciptakan sumber daya manusia yang kompeten. Akan tetapi fakta menunjukkan bahwa kinerja karyawan bagian assurance mengalami penurunan.

Sentral Telepon Otomat (STO) merupakan kantor Telkom yang lebih berhubungan dengan sisi teknis, biasanya STO ini ditempati oleh PT. Telkom Akses yang merupakan anak perusahaan Telkom. STO Telkom Akses mempunyai tanggung jawab mengenai pemasangan jaringan baru mulai dari mekanisme aktivasi pelanggan sampai jaringan yang telah terpasang serta melakukan perawatan atau perbaikan bagi jaringan yang mengalami masalah. Dalam

penulisan penelitian ini, penulis lebih memfokuskan permasalahan yang ada pada Telkom Akses STO Majapahit yang terbagi ke dalam 3 sektor wilayah. Pada sektor Majapahit 1 bertanggung jawab terhadap wilayah Tlogosari, sektor Majapahit 2 wilayah Klipang, dan sektor majapahit 3 wilayah Mranggen. PT Telkom Semarang memiliki peraturan mengenai pemutasian karyawan setiap 3 bulan sekali untuk karyawan outsourcing. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan manajer Telkom Akses STO Majapahit diperoleh informasi bahwa pencapaian kinerja bagian assurance belum maksimal. Assurance merupakan salah satu divisi yang memiliki tugas untuk melakukan perawatan, perbaikan, dan penanganan gangguan masalah jaringan telekomunikasi. Untuk mengetahui naik turunnya kinerja karyawan dapat dilihat melalui data penilaian kinerja karyawan setiap tahunnya. Berikut merupakan data kinerja karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit pada tahun 2020–2022:

Tabel 1. 1 Kinerja Karyawan Telkom Akses STO Majapahit Tahun 2020-2022

Nilai	Bobot	Kinerja	2020		2021		2022	
			Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%
4	86-100	Sangat baik	2	6,7	1	3,2	1	3,2
3	71-85	Baik	25	83,3	28	90,3	26	83,9
2	61-70	Cukup	3	10	2	6,5	3	9,7
1	41-60	Kurang	-	-	-	-	1	3,2
0	0-40	Buruk	-	-	-	-	-	-
Jumlah Karyawan			30	100	31	100	31	100

Sumber: Telkom Akses STO Majapahit Tahun 2020–2023

Tabel 1.1 merupakan data penilaian kinerja karyawan Telkom Akses STO Majapahit bagian assurance tahun 2020 hingga tahun 2022 yang mengalami penurunan kinerja. Pada tahun 2020–2022 jumlah karyawan yang memiliki penilaian sangat baik mengalami penurunan dari 2 karyawan dengan persentase 6,7% pada tahun 2020 menjadi 1 karyawan dengan persentase 3,2% pada tahun 2021 dan tahun 2022. Karyawan yang mendapatkan penilaian baik mengalami fluktuatif terlihat di tahun 2020 sebanyak 25 karyawan dengan persentase 83,3% sedangkan tahun 2021 mengalami kenaikan menjadi 28 karyawan dengan persentase 90,3%, pada tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 26 karyawan dengan persentase 83,9%. Karyawan yang mendapatkan penilaian cukup mengalami fluktuatif yaitu sebanyak 3 karyawan dengan persentase 10% di tahun 2020 menjadi 2 karyawan dengan persentase 6,5% di tahun 2021 dan kembali naik di tahun 2022 sebanyak 3 karyawan dengan persentase 9,7%. Selanjutnya pada tahun 2020 dan 2021 tidak ada karyawan yang mendapatkan penilaian kurang dan buruk, namun pada tahun 2022 terdapat 1 karyawan yang mendapatkan penilaian kurang dengan persentase 3,2%. Target yang diharapkan perusahaan tentunya semua karyawan mendapatkan penilaian kinerja yang baik, namun pada kenyataannya masih terdapat karyawan yang mendapatkan penilaian cukup dan kurang baik. Sehingga dari tabel 1.1 menunjukkan kinerja karyawan belum memenuhi target yang sudah ditentukan.

Mengacu kepada hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yusuf, 2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Sibolga” menunjukkan bahwa

motivasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia maka variabel motivasi dan disiplin kerja dapat menjadi pemicu turunnya kinerja karyawan di Telkom Akses STO Majapahit.

Faktor motivasi menjadi faktor yang dapat menyebabkan kurang maksimalnya kinerja karyawan bagian assurance. Berdasarkan data pra survei yang telah dilakukan peneliti kepada 31 karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit terdapat 5 aspek yang ditanyakan kepada responden yaitu (1) Tanggung jawab, (2) Prestasi kerja, (3) Peluang untuk maju, (4) Pengakuan atas kinerja, dan (5) Pekerjaan yang menantang. Berikut merupakan data pra survei yang diberikan kepada karyawan assurance terkait dengan motivasi:

Tabel 1. 2 Data Hasil Pra Survei Motivasi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah Karyawan
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Anda merasa belum puas apabila pekerjaan belum dapat diselesaikan dengan baik	4 (12,9%)	8 (25,8%)	14 (45,2%)	5 (16,1%)	-	31
2	Prestasi yang Anda raih saat ini sudah sangat memuaskan	2 (6,5%)	6 (19,4%)	9 (29%)	8 (25,8%)	6 (19,4%)	31
3	Pekerjaan Anda memungkinkan Anda tumbuh dan berkembang sebagai seorang individu	1 (3,2%)	6 (19,4)	9 (29%)	14 (45,2%)	1 (3,2%)	31
4	Keterampilan dan kemampuan Anda dalam bekerja mendapat pengakuan dari rekan kerja	1 (3,2%)	4 (12,9%)	8 (25,8%)	14 (45,2%)	4 (12,9%)	31
5	Pekerjaan saya sangat menarik dan banyak variasi tugas yang harus diselesaikan	1 (3,2%)	11 (35,5%)	12 (38,7%)	7 (22,6%)	-	31

Sumber: Data hasil Pra Survei, 2024

Data pada tabel 1.2 diatas merupakan hasil pra survei dari kelima pernyataan yang berguna untuk mengetahui motivasi yang dimiliki karyawan pada Telkom STO Majapahit. Pada aspek pertama yaitu tanggung jawab terdapat 45,2% responden menyatakan cukup setuju, aspek kedua yaitu prestasi kerja sebanyak 29% responden menyatakan cukup setuju, aspek ketiga yaitu peluang untuk maju sebanyak 45,2% responden menyatakan tidak setuju, aspek keempat yakni pengakuan atas kinerja sebanyak 45,2% responden menyatakan tidak setuju, dan aspek kelima yakni tantangan kerja sebanyak 38,7% responden menyatakan cukup setuju setuju. Artinya motivasi yang dimiliki karyawan assurance masih tergolong rendah karena masih terdapat karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan dari kelima aspek tersebut. Seseorang melakukan suatu usaha karena adanya motivasi. Apabila karyawan memiliki motivasi rendah maka pencapaian tujuan perusahaan tidak optimal.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja dapat menjaga perilaku karyawan agar sesuai dengan peraturan perusahaan serta untuk memastikan bahwa kegiatan yang dijalankan perusahaan dapat terlaksana dengan optimal. Berikut merupakan data kedisiplinan kerja karyawan tahun 2020-2022:

Tabel 1. 3 Disiplin Kerja Karyawan Bagian Assurance Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Karyawan Assurance	Hari Kerja	Absensi (Tidak Hadir)				
			Alpha	Sakit	Ijin	Total	Persentase
2020	30	264	11	32	4	47	17,80%
2021	31	264	6	28	5	39	14,77%
2022	31	264	9	19	14	42	15,91%

Sumber: Data primer yang diolah dari Telkom Akses STO Majapahit, 2024

Dilihat dari tabel 1.3 diketahui bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan selama bekerja mengalami fluktuasi dari tahun 2020–2022. Pada tahun 2020 persentase karyawan yang tidak hadir sebesar 17,80%. Tahun 2021 sebesar 14,77% dimana mengalami penurunan sebesar 3,03% dari tahun sebelumnya. Sedangkan pada tahun 2022 sebesar 15,91% dan mengalami kenaikan sebesar 1,14%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa semakin meningkatnya persentase ketidakhadiran karyawan. Karyawan yang tidak hadir akan menghambat pencapaian kinerja karena kehadiran karyawan dapat menunjang pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan fakta terhadap variabel riset dan konfirmasi model penelitian terdahulu maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Assurance Telkom Akses STO Majapahit”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah muncul karena adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Harapan dari Telkom Akses STO Majapahit adalah meningkatnya kinerja karyawan, akan tetapi pada realitanya kinerja karyawan bagian assurance masih rendah yang dapat dilihat pada tabel 1.1. Fakta kinerja relevan dengan fakta bahwa motivasi dan disiplin kerja pada tabel 1.2 dan tabel 1.3 sehingga didapati rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit.

2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit.
3. Apakah motivasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak antara lain:

- a. Bagi peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti yaitu dapat menambah pengetahuan dan mengaplikasikan materi yang didapat selama perkuliahan, terutama mengenai perilaku individu yang berkaitan dengan variabel penelitian mengenai pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

- b. Bagi Telkom Akses STO Majapahit

Manfaat penelitian bagi perusahaan yaitu dapat menjadi masukan untuk meningkatkan motivasi dan disiplin kerja kepada seluruh karyawan

khususnya teknisi assurance agar mencapai kinerja yang optimal di masa mendatang.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan informasi untuk penelitian lebih lanjut terkait pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

## **1.5 Kerangka Teori**

Tujuan dari landasan teori adalah untuk memberikan batasan konsep yang digunakan sebagai kerangka berpikir dari masing – masing variabel.

### **1.5.1 Perilaku Individu**

(Robbins, Stephen dan Judge, 2008) mengutarakan perilaku individu merupakan sikap atau perilaku yang dimiliki tiap individu dalam bertindak dalam melaksanakan kegiatan dengan menggunakan kemampuannya. Penilaian terhadap perilaku individu melalui hasil kinerja yang dikerjakan, semakin baik perilaku yang ditunjukkan semakin baik pula pengaruh yang diberikan pada organisasi tersebut. Artinya perilaku individu yang baik dalam organisasi akan menghasilkan kinerja yang tinggi.

Perilaku tiap orang dipengaruhi oleh dorongan yang diberikan atau motivasi dalam kepentingannya untuk memenuhi atau kepuasan terhadap kebutuhan dalam diri setiap individu. Bentuk pengaruh dari perilaku akan menunjukkan bagaimana karyawan untuk memiliki motivasi yang tinggi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya. Tidak hanya motivasi dari pendapat yang disampaikan oleh (Rivai,

2009) disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang berperan dalam mencapai tujuan organisasi. Disiplin yang terbentuk di dalam diri seorang pegawai merupakan sebuah cerminan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan organisasi.

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

Kinerja merupakan hasil yang diperoleh dari keseluruhan proses yang dilakukan karyawan dan bersumber dari faktor internal maupun faktor eksternal. Menurut (Mangkunegara, 2013) terdapat faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja. Dimana faktor internal berfokus pada diri setiap individu, sedangkan faktor eksternal dipengaruhi oleh keadaan lingkungan.

- a. Faktor internal, merupakan faktor yang berasal dari dalam individu meliputi sikap, keahlian, pengetahuan, dan kemampuan.
- b. Faktor eksternal, dipengaruhi oleh keadaan lingkungan sekitar seperti rekan kerja, manajemen, lingkungan sosial, fasilitas, dan sebagainya.

Sedangkan menurut Mathis & Jackson (2012) dalam (Simbolon, Dr et al., 2023) berpendapat terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu :

1. Kemampuan individual

Kemampuan ini meliputi minat, bakat, dan kepribadian individu.

2. Usaha yang dicurahkan bagi pegawai

Pada faktor ini mencakup seluruh usaha pegawai dalam bekerja yang dicurahkan pada pekerjaan, motivasi, dan tingkat kehadirannya (disiplin).

### 3. Lingkungan organisasional

Lingkungan organisasional merupakan penyediaan fasilitas dari perusahaan meliputi pelatihan, teknologi, peralatan, dan manajemen.

Dari faktor-faktor yang disebutkan diatas motivasi dan disiplin kerja menjadi variabel yang menarik untuk diteliti. Kedua variabel yang disebutkan memiliki dampak pada kinerja karyawan. Kinerja karyawan akan bertambah dengan adanya motivasi yang diberikan kepada karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik, dengan harapan karyawan akan lebih produktif dalam bekerja sesuai tujuan perusahaan. Disisi lain disiplin kerja juga berpengaruh pada kinerja karyawan. Disiplin kerja bertujuan untuk mendidik karyawan dalam mematuhi peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

#### 1.5.2 Kinerja Karyawan

Menurut Wibowo (2016) dalam Surajiyo et al., (2020) kinerja berasal dari kata performance yang berarti hasil kerja atau prestasi kerja. Menurut (Robert dan Bakala, 2016) kinerja sebagai kontribusi karyawan terhadap tujuan pekerjaan dan perusahaan sebagai akibat dari perilaku dan penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan. Robin mengungkapkan kinerja sebagai hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab yang diberikan selama periode tertentu (Simbolon, Dr et al., 2023). Menurut Sedarmayanti (2018) kinerja merupakan tingkat pencapaian karyawan dalam melaksanakan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diketahui

bahwa kinerja adalah gambaran pencapaian karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sebagai akibat dari perilaku, penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan.

Terdapat beberapa indikator dari kinerja karyawan menurut (Sedarmayanti, 2018):

a. Kualitas kerja

Merupakan kesempurnaan tugas yang dihasilkan sesuai keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Ketepatan waktu

Berkaitan dengan kehadiran pegawai serta sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan.

c. Inisiatif

Merupakan kesadaran diri seseorang untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

d. Kemampuan

Pegawai mengetahui bidang pekerjaan yang ditekuninya, mengetahui arah yang diambil organisasi, sehingga apabila telah menjadi keputusan mereka tidak ragu dalam melaksanakannya sesuai dengan rencana organisasi.

e. Komunikasi

Merupakan interaksi yang dilakukan atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya mengenai masalah yang terjadi.

### 1.5.3 Motivasi

Motivasi berasal dari kata "movere" memiliki arti "bergerak". Motivasi menjadi alasan individu untuk melakukan suatu tindakan. Motivasi hanya bisa diamati dari

kondisi dan perilaku yang mengikutinya. Winardi (2016) mengemukakan motivasi adalah kekuatan dari dalam diri manusia yang dapat dikembangkan sendiri maupun dikembangkan kekuatan dari luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan non moneter yang mempengaruhi hasil kerjanya secara positif atau negatif. Menurut (Afandi, 2018) motivasi merupakan keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong melakukan aktifitas dengan ikhlas, senang, dan bersungguh-sungguh sehingga mendapatkan hasil yang baik dan berkualitas. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan agar terarah untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan seseorang untuk melakukan tindakan demi tercapainya sebuah tujuan.

Indikator motivasi kerja menurut (Mangkunegara, 2017) diantaranya sebagai berikut:

1. Tanggung jawab, yaitu karyawan memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya.
2. Prestasi kerja yaitu karyawan bersedia melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.
3. Peluang untuk maju yaitu keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai bidang pekerjaannya
4. Pengakuan atas kinerja yaitu seorang karyawan berkeinginan untuk hasil kerjanya diakui

5. Pekerjaan yang menantang yaitu keinginan karyawan untuk belajar menguasai bidang pekerjaannya

#### 1.5.4 Disiplin Kerja

Menurut Afandi (2018) disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma yang berlaku yang dibuat oleh pimpinan atau manajer perusahaan. Frisca, Peggy, dan Adolfina (2015) dalam Rizki Afri Mulia (2021:134) mengemukakan disiplin kerja merupakan sikap ketaatan pegawai terhadap aturan organisasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat meningkatkan prestasi kerja. Disiplin kerja sebagai kebijaksanaan menuju kearah tanggung jawab dan kewajiban karyawan untuk menaati peraturan yang telah ditetapkan perusahaan. Sehingga disiplin kerja diartikan sebagai kesadaran seseorang untuk menaati peraturan dan norma yang berlaku di perusahaan..

Indikator disiplin kerja menurut Afandi (2018) terdiri dari :

- a. Dimensi ketaatan waktu terdiri dari indikator sebagai berikut:
  - Masuk kerja tepat waktu
  - Penggunaan waktu secara efektif
  - Tidak pernah mangkir / tidak kerja
- b. Dimensi tanggung jawab kerja terdiri dari indikator sebagai berikut:
  - Mematuhi semua peraturan organisasi / perusahaan
  - Target pekerjaan
  - Membuat laporan kerja harian

### 1.5.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini terdapat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis (Tahun)	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara V (Persero) Kebun Tanah Putih Provinsi Riau	Farisi et al., (2020)	Hasil analisis berdasarkan uji parsial variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
2	Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Samugara Artajaya.	Nurhalizah & Oktiani (2024)	Hasil analisis motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil uji F secara simultan motivasi dan disiplin berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
3	Pengaruh motivasi kerja, Kedisiplinan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BRI Tbk. kantor cabang Kabupaten Wonosobo / Imron Mashudi, Ratna Wijiyanti, Bahtiar Effendi (2020)	Mashudi, Wijiyanti, dan Efendi (2020)	Hasil analisis motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kedisiplinan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

No	Judul	Penulis (Tahun)	Hasil Penelitian
4	Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Panca Alam Jaya Tuban	Larasati (2021)	Hasil analisis motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
5	Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Sibolga	Daniel Yusuf (2021)	Hasil analisis variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Uji F menunjukkan motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
6	Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Syncrum Logistics	Eksan (2019)	Hasil analisis motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan motivasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
7	Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Penjualan PT Rembaka	Susanto (2019)	Hasil analisis motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Secara simultan motivasi, kepuasan, dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
8	Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Angkasa Pura	Harahap dan Tirtayasa, (2020)	Hasil analisis variabel motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, disiplin berpengaruh positif dan

No	Judul	Penulis (Tahun)	Hasil Penelitian
II	(Persero) kantor cabang Kualanamu		tidak signifikan terhadap kinerja, serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Secara simultan motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
9	Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Pegadaian (Persero) cabang Nganjuk	Arisanti, Santoso, dan Wahyuni (2019)	Analisis secara parsial variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan disiplin berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan secara simultan variabel motivasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
10	Pengaruh Lingkungan, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra Honda Motor	Daspar (2020)	Hasil analisis lingkungan dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja, sedangkan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja. Secara simultan lingkungan, motivasi, dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada indikator yang digunakan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Farisi (2020) yang berjudul “Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara V (Persero) Kebun Tanah Putih Provinsi Riau” menggunakan indikator kinerja karyawan dari Mangkunegara (2017) meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, kendala kerja, dan sikap kerja, indikator motivasi menurut Afandi (2018) meliputi balas jasa, kondisi kerja, fasilitas kerja, prestasi kerja, pengakuan dari atasan, dan pekerjaan itu sendiri sedangkan disiplin kerja

memiliki kesamaan menggunakan indikator dari Afandi (2018) yang terdiri dari masuk kerja tepat waktu, penggunaan waktu secara efektif, tidak mangkir, mematuhi peraturan perusahaan, target pekerjaan, kesesuaian laporan pekerjaan.

#### **1.5.6 Pengaruh Antar Variabel**

##### **1.5.6.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Suparno (2015:187) motivasi adalah kekuatan yang ada dalam seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Besarnya intensitas pencapaian tugas atau sasaran akan memperlihatkan sejauh mana motivasi yang dimiliki karyawan. Variabel motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kurangnya motivasi dalam bekerja akan mengganggu keberhasilan suatu organisasi (Suparno, 2015). Kinerja karyawan tergantung oleh motivasi yang dimiliki masing-masing individu, karena jika semakin tinggi motivasi dalam bekerja maka semakin tinggi pula kinerja karyawan yang dihasilkan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Natalia Susanto (2019) yakni motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan divisi penjualan PT Rembaka. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Diduga motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian assurance pada Telkom Akses STO Majapahit.

##### **1.5.6.2 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Siswanto (2013) disiplin merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan yang berlaku baik tertulis maupun

tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Variabel disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya (R. Supomo dan Eti Nurhayati, 2018). Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus dapat meningkatkan kedisiplinan karyawan sebagai upaya mendorong semangat dan gairah bekerja demi terwujudnya tujuan organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Daspar (2020) disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Astra Honda Motor. Berdasarkan penjelasan diatas dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Diduga disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian assurance pada Telkom Akses STO Majapahit.

#### **1.5.6.3 Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Sebuah perusahaan tidak hanya membutuhkan motivasi kerja yang baik saja tetapi disiplin kerja karyawan juga harus baik. Dengan motivasi yang baik akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih semangat lagi sehingga dapat mencapai hasil yang baik. Begitu juga dengan disiplin kerja apabila karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit memiliki disiplin yang baik dapat menimbulkan peningkatan kinerja. Motivasi kerja yang optimal dan disiplin yang baik akan menghasilkan kinerja karyawan yang lebih maksimal. Dengan kinerja karyawan yang optimal akan membawa perusahaan lebih maju dan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurhalizah

dan Nurvi Oktiani (2024) menunjukkan bahwa motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Samugara Artajaya.

H3: Diduga motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian assurance pada Telkom Akses STO Majapahit.

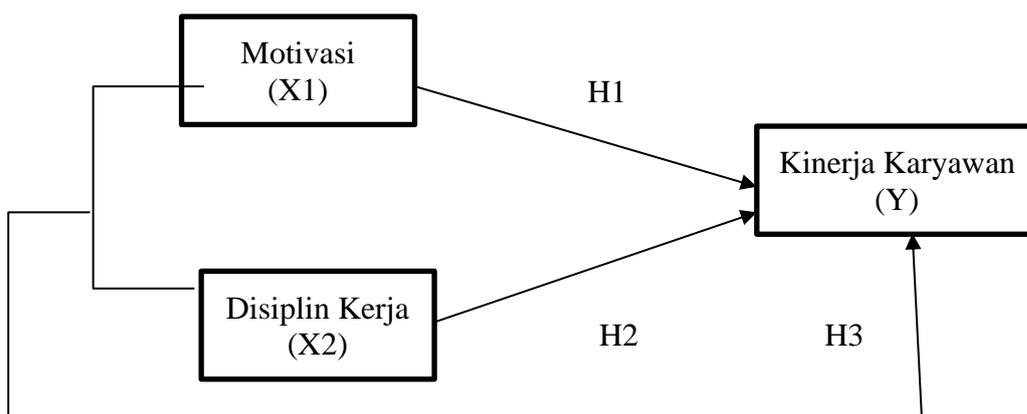
## 1.6 Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Diduga motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian assurance pada Telkom Akses STO Majapahit.

H2: Diduga disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian assurance pada Telkom Akses STO Majapahit.

H3: Diduga motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian assurance pada Telkom Akses STO Majapahit.



Gambar 1. 1 Model Hipotesis Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

## 1.7 Definisi Konsep

Di dalam definisi konsep akan ditentukan hubungan empiris antar variabel. Selain itu juga digunakan untuk memperjelas persoalan yang akan dibahas nantinya.

### **1.7.1 Motivasi**

Menurut Mangkunegara (2017) motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan agar terarah untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan

### **1.7.2 Disiplin Kerja**

Menurut Afandi (2018) disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma yang berlaku yang dibuat oleh pimpinan atau manajer perusahaan.

### **1.7.3 Kinerja Karyawan**

Menurut Sedarmayanti (2018) kinerja merupakan tingkat pencapaian karyawan dalam melaksanakan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

## **1.8 Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan penjabaran atas suatu variabel ke dalam indikator yang telah dirinci.

### **1. Motivasi**

Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapait agar terarah untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Motivasi dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab

- Tanggung jawab karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan apabila waktu yang diberikan tidak cukup.
- b. Prestasi kerja
  - Karyawan melakukan pekerjaan dengan maksimal agar dapat meraih prestasi kerja.
- c. Peluang untuk maju
  - Kemajuan karir karyawan dalam perusahaan
- d. Pengakuan atas kinerja
  - Pengakuan yang diberikan perusahaan kepada karyawan apabila mencapai hasil kerja yang baik
- e. Pekerjaan yang menantang
  - Tantangan kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan

## **2. Disiplin Kerja**

Disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan karyawan untuk menaati semua peraturan dan norma yang berlaku yang dibuat oleh pimpinan atau manajer di Telkom Akses STO Majapahit. Disiplin kerja dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

- a. Masuk kerja tepat waktu
  - Menaati jam masuk kerja sesuai peraturan perusahaan
- b. Penggunaan waktu secara efektif
  - Karyawan melakukan pekerjaan sampai selesai setiap harinya
- c. Tidak pernah mangkir / tidak kerja
  - Tingkat kehadiran karyawan dalam bekerja

- d. Mematuhi semua aturan organisasi / perusahaan
  - Karyawan mematuhi semua peraturan perusahaan
- e. Target pekerjaan
  - Karyawan memenuhi target harian atau bulanan sesuai ketentuan perusahaan
- f. Membuat laporan harian
  - Karyawan melaporkan pekerjaan harian kepada atasan (team leader)

## **2. Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan merupakan tingkat pencapaian karyawan dalam melaksanakan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam suatu perencanaan strategis Telkom Akses STO Majapahit. Tinggi rendahnya kinerja karyawan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja
  - Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan hasil yang ditentukan perusahaan
- b. Ketepatan waktu
  - Kecakapan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu yang telah ditentukan
- c. Inisiatif
  - Inisiatif karyawan dalam melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan
- d. Kemampuan

- Karyawan memberikan usaha yang maksimal dalam menyelesaikan setiap pekerjaan
- e. Komunikasi
- Karyawan melakukan koordinasi dengan atasan atau rekan kerja dalam menyelesaikan tugas

## **1.9 Metode Penelitian**

Riset yang digunakan di Telkom Akses STO Majapahit menggunakan kaidah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori. Penelitian eksplanatori bertujuan untuk menguji pengaruh antar variabel yang ada dalam penelitian, yaitu mengenai pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit.

### **1.9.1 Populasi dan Responden**

#### **1.9.1.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi riset ini adalah karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit dengan jumlah 31 orang. Peneliti melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner pada tanggal 06 Februari 2024 yang dibagikan kepada seluruh karyawan bagian assurance sebanyak 31 orang di Telkom Akses STO Majapahit.

### **1.9.1.2 Responden**

Responden adalah subjek penelitian atau orang yang diminta untuk memberikan jawaban mengenai persepsi dan fakta terhadap topik tertentu dalam hal ini mengenai variabel motivasi, disiplin kerja, dan kinerja karyawan. Teknik penetapan responden yang digunakan adalah teknik sensus yaitu dengan menjadikan seluruh anggota populasi sebagai responden. Dari populasi diketahui bahwa jumlah karyawan yang menjadi responden penelitian sebanyak 31 karyawan bagian assurance.

## **1.9.2 Jenis dan sumber data**

### **1.9.2.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk angka. Data yang akan diperhitungkan diperoleh peneliti dari kuesioner yang disebarkan kepada 31 karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit yang kemudian dilakukan pengukuran menggunakan skala likert.

### **1.9.2.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam riset ini adalah berupa data primer yang didapatkan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan informasi langsung dari responden penelitian. Sumber data primer ini didapatkan dari wawancara dan penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden, yaitu karyawan bagian assurance Telkom Akses STO Majapahit.

### 1.9.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang mengenai fenomena sosial. Responden dapat memilih jawaban sesuai dengan daftar pertanyaan yang diajukan kemudian jawaban tersebut akan diberi skor antara 1 sampai 5, dengan ketentuan sebagai berikut (Sugiyono,2015).

Tabel 1. 5 Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat setuju/sangat baik/sangat sesuai	5
Setuju/baik/sesuai	4
Cukup setuju/cukup baik/cukup sesuai	3
Tidak setuju/tidak baik/tidak sesuai	2
Sangat tidak setuju/sangat tidak baik/sangat tidak sesuai	1

Sumber: Sugiyono 2015

### 1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, hal ini dikarenakan tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Agar menghasilkan penelitian yang valid, maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data yang tepat. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### a. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pernyataan atau pertanyaan secara tertulis kepada responden. Pada penelitian ini kuesioner dibagikan secara langsung kepada karyawan bagian assurance

Telkom Akses STO Majapahit yang bertujuan untuk mengetahui pendapat responden mengenai motivasi, disiplin kerja, dan kinerja mereka terhadap perusahaan.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam mengenai objek penelitian. Wawancara dilakukan dengan site manager Telkom Akses STO Majapahit pada saat sebelum melakukan penelitian.

c. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari jurnal, buku, dan sumber lain yang berhubungan dengan motivasi, disiplin kerja, dan kinerja karyawan.

### 1.9.7 Teknik Analisis Data

#### 1.9.7.1 Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya setiap pernyataan atau pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Caranya adalah dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrumen penelitian dikatakan valid
- Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrumen penelitian dikatakan invalid

#### 1.9.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's alpha dengan taraf signifikansi yang digunakan. Kriteria pengujian sebagai berikut :

- Apabila nilai Cronbach's alpha > 0,60 dikatakan reliabel
- Apabila nilai Cronbach's alpha < 0,60 dikatakan tidak reliabel

### 1.9.7.3 Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi merupakan nilai yang menunjukkan kekuatan dan arah hubungan linear antara beberapa variabel yang dicantumkan secara acak. Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel independen (motivasi dan disiplin kerja) dengan variabel dependen (kinerja karyawan). Pedoman yang digunakan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 6 Interpretasi Koefisien Korelasi

<b>Interval koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono, 2015

### 1.9.7.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinan merupakan cara untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan dari beberapa variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen. Nilai R Square dikatakan baik apabila diatas 0,5 karena nilai R Square berkisar antara 0 sampai 1.

$$\mathbf{KD = (r)^2 \times 100\%}$$

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

$(r)^2$  = Determinasi

#### 1.9.7.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2010:270). Persamaan umum regresi linear sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Subjek variabel dependen yang diprediksikan.

a = Motivasi Y bila X = 0

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan peningkatan / penurunan variabel dependen terhadap independen.

X = Subjek variabel independen yang memiliki nilai tertentu.

#### 1.9.7.6 Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2010:277) regresi berganda digunakan untuk meramalkan naik turunnya variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Persamaan regresi berganda adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kinerja Karyawan)

a = Konstanta

X1 = Motivasi

X2 = Disiplin Kerja

b1 = Koefisien regresi X1 terhadap Y

b2 = Koefisien regresi X2 terhadap Y

#### 1.9.7.7 Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Selain itu, digunakan untuk menguji apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel X dan Y.

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

Keterangan :

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi sebagai nilai perbandingan

n = jumlah ukuran data

Kriteria pengujian uji t:

- a. Uji hipotesis secara parsial menggunakan uji pihak kiri  
 $H_0$  diterima apabila  $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$  atau nilai sig  $> 0,05$   
 $H_0$  ditolak bila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$
- b. Uji hipotesis secara parsial menggunakan uji pihak kanan  
 $H_0$  diterima bila  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  atau nilai sig  $> 0,05$

Jika hipotesis nol  $H_0$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak memiliki signifikansi, namun apabila  $H_0$  ditolak maka pengaruh tersebut dianggap signifikan.

#### 1.9.7.8 Uji F

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan membandingkan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$ . Jika pada tabel anova  $X \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak (berpengaruh) dan apabila pada tabel anova  $X > 0,05$  maka  $H_0$  diterima (tidak berpengaruh).