

PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT. TELKOM, TBK CABANG BLIMBING MALANG)

Nur Habibah, Sri Nuringwahyu, Dadang Krisdianto

*Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: Nurh4870@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil judul Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (studi pada PT Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang). Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dan menganalisis variabel mana yang lebih dominan antara Motivasi Eksternal dengan Motivasi Internal secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dan untuk mengetahui apakah variabel Motivasi eksternal dan Motivasi Internal secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian ini dilakukan di perusahaan PT Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang Jl. Ahmad Yani No. 11 Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. 65126. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan menggunakan rumus slovin.

Hasil dari analisis regresi linear berganda dengan uji F dan uji t, diperoleh hasil bahwa variabel motivasi eksternal dan motivasi internal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang dan memperoleh hasil bahwa motivasi eksternal dan motivasi internal secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang.

Kata Kunci: Motivasi Eksternal, Motivasi Internal dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This research took the title of Influence Motivation on Employee Performance (study at PT Telkom Tbk Branch Blimbing Malang). The purpose of this study is to see and analyze which variables are more dominant between External Motivation with Internal Motivation partially affect Employee Performance and to know whether the external motivation and internal motivation simultaneously or simultaneously have an effect on Employee Performance.

This research was conducted at PT Telkom Tbk Branch Blimbing Malang Jl. Ahmad Yani no. 11 Blimbing, Malang City, East Java. 65126. Samples taken in this study were 100 people using slovin formula.

The result of multiple linear regression analysis with F test and t test, obtained the result that external motivation variable and internal motivation partially have an effect on significant to employee performance of PT Telkom Tbk Blimbing Branch of Malang and get result that internal motivation and internal motivation simultaneous influence to employee performance PT Telkom Tbk Branch Blimbing Malang.

Keywords: External Motivation, Internal Motivation and Employee Performance

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. PT Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom telah mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan seluler sebanyak 104 juta. Produk-produk dari PT Telkom itu sendiri ada telepon tetap, seluler, aplikasi, content, datacom, properti dan konstruksi. Jasa pelayanan yang terkemuka di Indonesia PT Telkom tetap harus menghadapi persaingan bisnis pelayanan jasa komunikasi yang ketat. Persaingan ketat yang dihadapi oleh PT Telkom adalah pelayanan jasa komunikasi yang lain yaitu seperti PT Indosat dan PT XL Axiata. Persaingan telekomunikasi di Indonesia membuat PT. Telkom masih tetap bertahan di dunia telekomunikasi. Perusahaan telekomunikasi di Indonesia sekarang sedang melakukan persaingan yang sangat ketat. Ini yang membuat perusahaan kembali melakukan inovasi. Menjamurnya perusahaan telekomunikasi di Indonesia ditunjukkan dengan adanya produk-produk telekomunikasi dan perusahaan-perusahaan telekomunikasi yang ada di Indonesia, contoh produk yang ada pada PT Telkom adalah TELKOM Sambungan Langsung Internasional (SLI) 007, layanan *Voice over Internet Protocol* (VoIP) yang diakses oleh OLO, Produknya dikenal sebagai TELKOM Global 01017.

Tahun 2009 mencatat sejarah penting perkembangan Telkom, bisnis telkom yang selama ini hanya informasi & telekomunikasi bertransformasi menjadi *TIME (Telecommunication, Information, Media, Educatinmen)*. Kemudian PT Telkom menghasilkan berbagai inovasi seperti IndiHome, T-Cash, serta jaringan 4G pada anak perusahaannya. PT.Telkom Tbk, sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang Telekomunikasi dengan misinya yaitu menjadi penyedia jaringan komunikasi yang utama, sudah seharusnya memiliki karyawan yang penuh semangat dan bermotivasi tinggi dalam bekerja dan melakukan pekerjaannya secara efektif dan efisien, untuk kemudian pada akhirnya

menunjukkan kinerja yang tinggi dalam usaha mewujudkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal diatas, maka motivasi merupakan masalah yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga kemampuan manajemen dalam memberikan motivasi akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Menyadari betapa pentingnya dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan ini. Maka PT. Telkom Tbk, dengan segala keterbatasan yang dimiliki mencoba untuk melaksanakan program tersebut.

Keadaan demikian yang melatar belakangi penulis dalam penyusunan Laporan Akhir yang selanjutnya penulis tangkap dalam Laporan Skripsi yang berjudul : **PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM, Tbk”**

Rumusan Masalah

Setiap perusahaan menginginkan agar karyawan mau bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku dan kinerja dalam bekerja, sehingga perusahaan dituntut untuk mampu memberikan motivasi kepada karyawannya untuk bekerja sesuai harapan dan kinerjanya yang dimaksud agar sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya, tapi tidak semua perusahaan berhasil dalam melaksanakan hal tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi karyawan (Eksternal atau Internal) secara parsial dan simultan mempengaruhi kinerja karyawan pada PT.Telkom, Tbk ?
2. Factor yang manakah diantara motivasi eksternal dan internal yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan di PT.Telkom ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui baik secara parsial dan simultan pengaruh motivasi karyawan (Eksternal dan Internal) terhadap Kinerja kerja karyawan pada PT.Telkom, Tbk.
1. Untuk mengetahui motivasi mana yang lebih dominan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT.Telkom, Tbk.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah diharapkan :

1. Bagi PT.Telkom, Tbk diharapkan dapat memberikan masukan-masukan mengenai Peranan Motivasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan, sehingga terjadi pertimbangan dalam melaksanakannya.
2. Bagi penulis, yaitu dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai Peranan Motivasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan dengan melihat praktiknya secara langsung.
3. Pihak lain, yaitu sebagai tambahan referensi bagi rekan-rekan yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan tajak dan objek Tugas Akhir yang sama.

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II ini akan di bahas mengenai teori-teori dan referensi yang menunjang pada permasalahan penelitian. Teori-teori ini selanjutnya akan digunakan sebagai dasar pemahaman materi yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dan digunakan dalam menganalisis data.

Pengertian Motivasi

Dasar utama pelaksanaan motivasi adalah pengetahuan dan perhatian terhadap perilaku manusia sebagai faktor penentu keberhasilan organisasi. Menurut Hasibuan “Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan”. Menurut T.Tani “Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan”. Pengertian Motivasi menurut Handoko yaitu suatu tenaga atau faktor yang terdapat di dalam diri manusia yang menimbulkan, mengarahkan dan mengorganisasikan tingkah lakunya.

Menurut (David McClelland dalam Walgito, 2010) mengemukakan bahwa motif sosial merupakan motif kompleks dan merupakan sumber dari banyak perilaku atau perbuatan manusia, motif sosial merupakan hal yang paling penting untuk mendapatkan gambaran tentang perilaku individu dan kelompok David McClelland (dalam Robbins, 2001) dalam teorinya Mc.Clelland's *Achievment Motivation Theory* atau teori motivasi prestasi McClelland mengemukakan bahwa individu mempunyai cadangan energi potensial, bagaimana energi ini

dilepaskan dan dikembangkan tergantung pada kekuatan atau dorongan motivasi individu dan situasi serta peluang yang tersedia. Teori ini memfokuskan pada tiga kebutuhan yaitu kebutuhan akan prestasi (*achievement*), kebutuhan kekuasaan (*power*), dan kebutuhan afiliasi.

Berikut adalah penjelasan mengenai tiga kebutuhan menurut Mc.Clelland yaitu:

a. *Need fo achievement*

Kebutuhan akan prestasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dengan lebih baik atau lebih efisien, memecahkan masalah, atau menguasai tugas yang sulit.

b. *Need for Power*

Kebutuhan akan kekuasaan yaitu keinginan untuk mengawasi atau mengendalikan orang lain, mempengaruhi perilaku mereka, atau bertanggung jawab atas orang lain. Orang dengan N Pow yang tinggi akan cenderung tidak terlalu peduli dengan pekerjaan yang tidak dapat memperbesar kemungkinannya untuk memperluas kekuasaan, dan kemungkinan untuk mempengaruhi orang lain.

c. *Need for Afiliation*

Kebutuhan akan afiliasi yaitu keinginan untuk membangun dan memelihara hubungan yang besahabat dan hangat dengan orang lain. Kebutuhan berafiliasi akan membuat seseorang cenderung menghilangkan suasana yang berpotensi menyebabkan persaingan, namun hal itu tentunya tidak akan menghambat keberhasilan seseorang dalam bekerja karena tentunya keterampilan dalam bekerja sama yang baik menjadi salah satu faktor seseorang dapat bekerja dengan baik.

Pendapat dari beberapa ahli tersebut disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu keadaan atau kondisi seseorang yang mendorong, merangsang atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu kegiatan yang dilakukan sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkannya. Pentingnya motivasi adalah karena hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku seseorang supaya mau bekerja dengan giat dan antusias untuk mencapai hasil yang memuaskan. Motivasi menjadi sangat penting untuk seseorang karena dengan motivasi tersebut seseorang bisa mengetahui sampai batas mana dia bisa melakukan pekerjaannya dengan optima. Perusahaan tidak hanya menuntut karyawannya mampu, cakap dan terampil dalam bekerja tetapi mereka juga harus bisa melaksanakan dan memberikan motivasi terhadap sesama rekan kerja.

Tujuan Motivasi Kerja

Tujuan motivasi kerja menurut Hasibuan yaitu:

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, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
8. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.
9. Mempertinggi tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat dan bahan baku.

Adanya tujuan ini bisa membuat karyawan lebih meningkatkan dalam kinerjanya. Meningkatkan moral dan kepuasan dalam bekerja juga menjadi pemicu meningkatnya kinerja karyawan. Karyawan diharapkan mampu menstabilkan kinerjanya dalam bekerja agar tugas – tugas yang dikerjakannya bisa selesai dengan yang diharapkan. Suasana yang baik juga dibutuhkan karyawan, agar setiap karyawan bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan nyaman.

Metode Motivasi Kerja

Hasibuan mengatakan bahwa ada dua metode motivasi yaitu Motivasi langsung dan Motivasi tidak langsung. Motivasi langsung adalah motivasi yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya, jadi sifatnya khusus, seperti pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, bonus dan bintang jasa. Sedangkan motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Misalnya ruang kerja yang nyaman, suasana pekerjaan yang serasi dan sejenisnya.

Berdasarkan teori diatas motivasi langsung dan motivasi tidak langsung harus berkesinambungan agar karyawan bisa merasakan manfaat motivasi itu sendiri. Motivasi langsung dan motivasi tidak langsung harus saling mendukung satu sama lain agar karyawan bisa mencapai kinerja yang diinginkan oleh perusahaan.

Pengertian Kinerja Karyawan

Pada dasarnya kebutuhan hidup manusia tidak hanya berupa material saja, tetapi juga bersifat nonmaterial, seperti kebanggaan dan kepuasan kerja seseorang dapat dilihat bagaimana kinerjanya adalah saat proses bekerja tersebut. Menurut Mangkunegara “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan”. Wirawan mengatakan “Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam pekerjaan tertentu”. Sedangkan menurut Hasibuan “Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diharapkan yang diberikan kepadanya”.

Berdasarkan pengertian dari beberapa para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah perbandingan hasil kerja yang diperoleh atau dicapai oleh karyawan, sehingga kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi serta hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

Hubungan Antar Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Faktor motivasi yang akan mempengaruhi kinerja pegawai yang dimiliki seseorang merupakan potensi, dimana seseorang belum tentu tersedia untuk mengarahkan segenap potensi yang dimiliki agar mencapai hasil yang optimal sehingga masih diperlukan adanya pendorong agar seseorang karyawan mau menggunakan seluruh potensinya. Daya dorong tersebut sering disebut motivasi. Dapat disimpulkan bahwa “motivasi merupakan suatu kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu kegiatan”, Menurut Sobry.

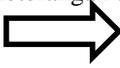
Dari motivasi ini kinerja karyawan sangat penting untuk ditingkatkan, hal ini sangat berkaitan dengan motivasi. Apabila motivasi ini tidak ada maka kinerja karyawan akan semakin berkurang. Karena motivasi yang mempengaruhi kinerja. Seperti halnya dari lingkungan kerja, suasana kerja, rekan-rekan kerja dan juga penunjang lain yang bisa meningkatkan kinerja karyawan.

Kerangka Pemikiran

Suatu perusahaan, sumber daya manusia dalam hal ini adalah para karyawan yang bekerja harus mempunyai motivasi tinggi. Karyawan dapat mengaktualisasikan diri sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk lebih berperan dalam lembaga atau organisasi. Mereka juga memerlukan atasan untuk mendukung baik dari dalam diri karyawan, berupa motivasi agar bisa bekerja lebih baik untuk memenuhi kebutuhannya, kebutuhan akan tercapainya sandang, pangan, papan, kebutuhan akan rasa aman, serta keberadaannya dalam bekerja. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan maka dibuatlah suatu kerangka pemikiran. Motivasi Eksternal dan Motivasi Internal adalah variabel bebas (*independent variable*), sedangkan Kinerja karyawan adalah variabel terikat (*dependent variable*), maka hubungan antara variabel-variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka pemikiran



Keterangan :
 :
 Secara Simultan
 :
 Secara Parsial

Hipotesis

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.” Sugiono mengatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Dalam penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan adalah :

1. Variabel Motivasi Eksternal mempunyai pengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan.
 H_1 : Variabel Motivasi Eksternal yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.
 H_0 : Variabel Motivasi Eksternal yang tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.
2. Variabel Motivasi Internal mempunyai pengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan.
 H_1 : Variabel Motivasi Internal yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.
 H_0 : Variabel Motivasi Internal yang tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.
3. Variabel Motivasi Eksternal dan Motivasi Internal mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel Kinerja karyawan.
 H_1 : Variabel Motivasi Eksternal dan Motivasi Internal yang mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel Kinerja Karyawan.
 H_0 : Variabel Motivasi Eksternal dan Motivasi Internal yang tidak mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel Kinerja Karyawan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah tahap yang harus ditetapkan terlebih dahulu sebelum penyelesaian masalah yang akan dibahas. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai tahap-tahap yang akan dilakukan dalam penelitian agar proses penelitian dapat terarah, terstruktur dan sistematis. Pada bab ini juga akan dibahas mengenai jenis penelitian, metode pengumpulan data serta langkah-langkah penelitian.

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif menurut Sugiyono “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner pada

karyawan setelah itu dihitung menggunakan program SPSS. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom, Tbk cabang Blimbing Malang.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan PT Telkom cabang Blimbing kota Malang. Penelitian akan dilaksanakan pada bulan februari 2018 sampai dengan selesai.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi menurut Sugiyono mengatakan bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya orang tetapi juga dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari tetapi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek tertentu atau obyek itu. Maka dengan demikian dapat disimpulkan Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Telkom, Tbk Cabang Blimbing Malang dengan jumlah 540 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative*.

Menurut Arikunto “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. “Untuk menentukan jumlah sampel minimal yang diambil menggunakan rumus slovin” menurut Umar yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : ukuran sample

N : ukuran populasi

e : prosentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan misalnya 10%.

Dengan menggunakan rumus tersebut maka dalam penelitian ini diperoleh :

N: 540

$$n = \frac{540}{1 + 540(0,1)^2}$$

$$n = \frac{540}{5,41}$$

$$n = 99,81 \text{ responden}$$

Sampel yang diambil dibulatkan menjadi 100 orang dari karyawan PT. Telkom, Tbk Cabang Blimbing Malang kemudian disusun dengan menggunakan sampel secara *isidental* yang merupakan “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara random sampling bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, diambil secara acak, cocok sebagai sumber data” menurut Sugiyono.

Variabel Penelitian

Menurut Kuncoro “Variabel adalah sesuatu yang membedakan atau mengubah nilai. Salah satu unsur yang sangat membantu dalam komunikasi antar peneliti adalah definisi operasional variabel yang merupakan petunjuk tentang bagaimana salah satu variabel dapat diukur.

Variabel - variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Motivasi Eksternal dan Motivasi Internal pada PT. Telkom, Tbk cabang Blimbing Malang.
2. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikat adalah kinerja karyawan pada PT. Telkom, Tbk cabang Blimbing Malang.

Definisi Operasional Variabel

“Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Terdapat dua variabel bebas (*Independent*) yaitu Motivasi Eksternal (X1), Motivasi Internal (X2) dan satu variabel terikat (*Dependent*) yaitu Kinerja Karyawan (Y) dalam penelitian ini. Definisi dari masing-masing variabel tersebut adalah :

1. Motivasi Eksternal (X1)

Motivasi eksternal menjelaskan kekuatan yang ada di dalam individu yang dipengaruhi oleh faktor internal yang dikendalikan oleh manajer, yaitu meliputi penghargaan, kenaikan pangkat dan tanggung jawab. Motivasi eksternal meliputi faktor pengendalian oleh manajer yang meliputi hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan seperti halnya gaji atau upah, keadaan kerja dan

kebijaksanaan perusahaan dan pekerjaan yang mengandung hal-hal seperti penghargaan, pengembangan dan tanggung jawab.

2. Motivasi Internal (X2)

Motivasi internal merupakan motivasi yang berasal dari dalam diri seseorang. Efek motivasi terhadap kinerja karyawan akan tercipta jika motivasi internal ini sudah ada. Motivasi internal berperan penting dalam menciptakan prestasi. Memberikan kesempatan melanjutkan pendidikan serta membuka peluang bagi promosi karir dan sebagainya.

3. Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja atau sering juga disebut prestasi kerja merupakan proses mengevaluasi pelaksanaan kinerja karyawan secara keseluruhan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan dan tingkat kemampuan tertentu yang dilakukan secara periodik yang membandingkan kinerja yang diharapkan perusahaan berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi
Observasi adalah pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yang bertujuan untuk mendeskripsikan tempat yang diteliti.
- b. Kuesioner
Yaitu melalui penyebaran kuesioner untuk dapat mengetahui seberapa tingkat motivasi karyawan PT. Telkom, Tbk Cabang Blimbing Malang.
- c. Studi pustaka
Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data berdasarkan sumber-sumber yang diperoleh dari literatur yang membahas motivasi.

Metode Analisis Data

Metode analisis yang dipakai adalah dengan metode statistik yang diharapkan dapat membantu dalam mengambil keputusan menerima dan menolak hipotesis. Untuk mempercepat pengolahan dan pengujian data maka dilakukan dengan membantu program komputer *statistical package for the social science (SPSS)* versi 20.00 *for windows*.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Mengukur validitas atau alat instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program komputer *bivariate corelations* yang terdapat dalam program SPSS 20,0. Menurut sugiono “Penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti”. Menurut Sudarmanto “Jika instrumen itu *valid* maka kriteria yang digunakan atau batas minimum suatu instrumen/angket dinyatakan *valid* atau dianggap memenuhi syarat jika koefisien Thitung $\geq 0,003$ ”.

Uji Reliabilitas

Jika alat ukur dinyatakan *valid*, selanjutnya reliabilitas alat ukur tersebut diuji. “Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data yang tidak bersifat tendensius atau mengarah responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu “ pernyataan tersebut dikemukakan oleh Sudarmanto. Kemudian menurut Imam Ghozali, “Reliabilitas diterjemahkan dari kata *reliability*. Konsep *reliability* adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.” Uji ini bertujuan untuk mengukur konsistensi alat ukur. Artinya jika alat ukur ini digunakan berkali-kali akan menghasilkan data yang sama. Dengan pengukuran yang hasil nilai *alpha cronbach* untuk setiap variabel memiliki kehandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih maka instrumen tersebut dapat dinyatakan reliabel. Jika kehandalan reliabilitas $< 0,6$ maka instrumen tidak reliabel. Uji reliabel ini bisa menggunakan SPSS versi 20 atau versi yang lebih tinggi.

Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda ditunjukkan untuk memprediksi sejauh mana pengaruh dua variabel bebas terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kasual antara dua variabel bebas dengan variabel terikat. Menurut Ridwan dan Sunarto Analisis regresi berganda adalah “Suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kasual antara dua variabel bebas atau lebih (X1), (X2), ..., (Xn) dengan satu variabel terikat. “Dalam penelitian ini menggunakan metode statistik dengan bantuan SPSS 20,0 *for windows* untuk menguji pengaruh dari beberapa variabel secara bersama-sama terhadap variabel terikat, kemudian menginterpretasikan hasil analisis tersebut.

Perhitungan persamaan regresi berganda ditunjukkan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen (kinerja)

α : Konstanta

b_1 : koefisien regresi parsial variabel motivasi eksternal;

b_2 = koefisien variabel motivasi internal

x_1 : variabel motivasi eksternal;

x_2 = variabel motivasi internal

Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Menurut Supranto “Analisis uji F digunakan untuk mengetahui pengujian variabel bebas secara bersama-sama signifikan atau tidak terhadap variabel terikat”. Analisis dihitung menggunakan SPSS 20,0 *for windows*. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikan $< 0,05$ maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

Dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} :

- a. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya secara simultan variabel motivasi eksternal dan motivasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- b. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya secara simultan variabel motivasi eksternal dan motivasi internal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Uji t

Analisis uji t digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidak signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual.

Analisis uji t menurut Supranto adalah:

“Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikan $< 0,05$ maka variabel berpengaruh terhadap variabel terikat. Artinya jika tingkat signifikan $t_{hitung} < 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat dan jika tingkat signifikan $t_{hitung} > 0,005$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengambilan keputusan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} :

- a. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara sendiri-sendiri variabel motivasi eksternal dan motivasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

- b. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya secara sendiri-sendiri variabel motivasi eksternal dan motivasi internal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Teknik Pengukuran Data

Adapun untuk kuesioner yang disebarakan adalah dengan menggunakan skala atau formatlikert. Menurut Sugiyono, “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.” Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pertanyaan.

Adapun untuk pilihan jawaban yang penulis sediakan dalam kuesioner terdapat 5 pilihan jawaban yaitu:

1. Jawaban sangat setuju nilainya = 5
2. Jawaban setuju nilainya = 4
3. Jawaban ragu-ragu nilainya = 3
4. Jawaban tidak setuju nilainya = 2
5. Jawaban sangat tidak setuju = 1

Angket ini dibagikan secara langsung oleh penulisan kepada responden, yaitu karyawan PT. Telkom, Tbk Cabang Blimbing Malang.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (“TELKOM”, “Perseroan”, atau “perusahaan”) adalah suatu Badan Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa Telekomunikasi. PT. Telkom menyediakan sarana dan jasa penyedia layanan telekomunikasi dan informasi kepada masyarakat luas sampai ke pelosok daerah di seluruh Indonesia. TELKOM menyediakan layanan InfoComm, telepon tidak bergerak kabel (fixed wireline) dan telepon tidak bergerak nirkabel (fixed wireless), layanan telepon seluler, data dan internet, serta jaringan dan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan.

Pada tahun 1882 didirikan sebuah badan swasta penyedia layanan pos dan telegraf. Layanan komunikasi kemudian dikonsolidasikan oleh Pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan *Post Telegraf Telefoon (ptt)*. Pada tahun 1961 status Jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan

Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Dan pada tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Pada tanggal 14 November 1995 di resmikan PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai nama perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. TELKOM menyediakan jasa telepon tetap kabel (fixed wire line), jasa telepon tetap nirkabel (fixed witeless), jasa telepon bergerak (mobile service), data/internet serta jasa multimedia lainnya.

Dalam jangka panjang Telkom akan terus berinovasi guna meningkatkan pendapatan perusahaan di tengah-tengah persaingan bisnis yang semakin sengit. Perusahaan berencana untuk mengembangkan usaha kecil dan menengah menjadi perusahaan dengan skala besar serta meluncurkan produk-produk baru melalui kerjasama dengan mitra perusahaan. Kerja keras yang dilakukan Telkom terbukti dengan meningkatnya jumlah pelanggan.

Bidang Usaha PT. TELKOM

Kegiatan usaha utama PT. TELKOM adalah menyelenggarakan jasa telekomunikasi dalam negeri yang meliputi telepon, telex, satelit, sirkuit, langganan, surat elektronik, jasa komunikasi bergerak, dan seluler. Ada lima pilar bisnis PT. TELKOM yaitu:

1. *Fixed phone* (TELKOM phone), meliputi personal line, corporate line, dan wartel & telepon umum.
2. *Mobile phone* (telkomsel), meliputi prepaid service (simpati dan AS) dan postpaid service (Halo).
3. *Network and Inerconnection* (TELKOM intercarier), meliputi *interconnection service* dan *network leased service*.
4. Data dan internet, meliputi *leased channel service* (TELKOM link), *internet service* (TELKOMNet), *VoIP service* (TELKOM save & Global 017), dan *SMS service* (from Telkomsel, TELKOM flexi, TELKOM sms).
5. *Fixed wireless acces* (TELKOM flexi), meliputi *prepaid service* (flexi Trendy) dan *postpaid service* (flexi Classy).

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 karyawan yang bekerja di PT. Telkom, Tbk Cabang Blimbing Malang melalui kuesioner diperoleh gambaran sebagai berikut:

a. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden yaitu karyawan yang bekerja di PT. Telkom, Tbk cabang Blimbing Malang dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah:

Tabel 4.1
Karakteristik responden
berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah responden	Prosentase
Laki-laki	29	29
Perempuan	71	71
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah tahun 2018

Tabel 4.1 dapat diuraikan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 29 atau 29% dan responden perempuan sebanyak 71 atau 71%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yaitu karyawan yang bekerja pada PT. Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang yang paling dominan adalah perempuan sebanyak 71 orang atau 71%.

b. Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan

Gambaran mengenai tingkat pendidikan responden yaitu karyawan yang bekerja pada PT. Telkom, Tbk cabang Blimbing Malang dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah:

Tabel 4.2
Karakteristik responden
berdasarkan tingkat pendidikan

Pendidikan	Jumlah responden	Prosentase
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	1	1
Diploma	37	37
Sarjana	62	62
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah tahun 2018

Tabel 4.2 hasil penelitian diperoleh data yaitu tingkat pendidikan responden dapat diketahui bahwa tidak ada responden memiliki tingkat pendidikan SD serta SMP, responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 1 orang atau 1%. Responden dengan tingkat pendidikan

Diploma sebanyak 37 orang atau 37%. Serta responden yang memiliki tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 62 orang atau 62%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yaitu karyawan PT. Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang yang paling dominan adalah tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 62 Orang atau 62%.

- c. Karakteristik berdasarkan lama bekerja
Gambaran mengenai pendapatan responden karyawan yang bekerja di PT. Telkom, Tbk cabang Blimbing Malang dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah:

Tabel 4.3
Karakteristik responden lama bekerja

Lama bekerja	Jumlah responden	Prosentase
<1 tahun	0	0
1-5 tahun	98	98
6-10 tahun	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang lama bekerja <1 tahun tidak ada. Kemudian responden yang bekerja 1-5 tahun sebanyak 98 orang atau 98%. Serta responden yang bekerja 6-10 tahun sebanyak 2 orang atau 2%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yaitu karyawan PT. Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang yang paling banyak adalah 1-5 tahun yaitu sebanyak 98 orang atau 98%.

- d. Karakteristik berdasarkan usia
Gambaran mengenai tingkat usia responden yaitu karyawan yang bekerja PT. Telkom, Tbk cabang Blimbing Malang terbagi menjadi tiga kelompok dan jumlah responden pada masing-masing kelompok dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah:

Tabel 4.4
Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah responden	Prosentase
<25 tahun	9	9
25-35 tahun	91	91
36-45 tahun	0	0

Jumlah	100	100
--------	-----	-----

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.4 yaitu responden yang berusia <25 tahun sebanyak 9 orang atau 9%, kemudian responden yang berusia 25-35 tahun sebanyak 91 orang atau 91% serta responden yang berusia 36-45 tahun tidak ada. Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui sebagian besar responden berusia 25-35 tahun sebanyak 91 Orang atau 91%.

Distribusi Jawaban Responden

Pada bagian ini akan diketahui distribusi item-item dari variabel Motivasi Eksternal (X1), Motivasi Internal (X2) dan Kinerja Karyawan (Y) secara keseluruhan yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner, baik dalam jumlah responden maupun jumlah prosentase, hasil secara keseluruhan dapat dilihat di tabel-tabel berikut:

- a. Motivasi Eksternal

Tabel 4.5
Distribusi dari berbagai item Motivasi Eksternal (X1)

X1	X1-1		X1-2		X1-3		X1-4		X1-5	
		%		%		%		%		%
S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
T	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R	1	1	5	5	9	9	2	4	4	4
S	9	9	8	8	4	4	6	6	6	6
S	9	9	1	1	4	4	1	1	2	2
S	0	0	2	2	1	1	4	4	6	6
J	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
m	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
lh	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R	4		4		4		3		4	
at	,		,		,		,		,	
a	8		0		2		8		0	
”	9		7		1		0		2	

Sumber: Data diolah tahun 2018

- b. Motivasi Internal

Tabel 4.6
Distribusi dari berbagai item Motivasi Internal (X2)

X2	X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5
----	------	------	------	------	------

		%	%	%	%	%	%	%	%
S	0	0	0	0	0	0	0	0	0
T	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R	3	3	5	5	6	6	3	3	2
S	2	2	7	7	3	3	4	4	5
	7	7	6	6	2	2	7	7	4
S	7	7	1	1	2	2	1	1	2
S	0	0	9	9	9	9	7	7	4
J	1	1	1	1	1	1	1	1	1
m	0	0	0	0	0	0	0	0	0
l	0	0	0	0	0	0	0	0	0
h									
R	4		4		3		3		4
a	,		,		,		,		,
t	6		1		9		8		0
a	7		3		3		1		0

Sumber: Data diolah tahun 2018

c. Kinerja Karyawan

Tabel 4.7
Distribusi dari berbagai item Kinerja Karyawan (Y)

Y	Y1		Y2		Y3		Y4		Y5		Y6	
		%		%		%		%		%		%
S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
T	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R	2	2	4	4	2	2	4	4	1	1	6	6
S	7	7	8	8	3	3	4	4	7	7	5	5
			6	6	9	9	2	2	3	3	7	7
S	8	8	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1
S	9	9	0	0	3	3	6	6	6	6	2	2
J	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
m	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
l	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R	4		4		4		3		3		4	
a	,		,		,		,		,		,	
t	8		0		0		7		8		0	
a	5		6		6		5		3		4	

Sumber: Data diolah tahun 2018

PEMBAHASAN PENELITIAN

Sebagaimana hasil yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka dapat diketahui hasil analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil analisis dapat diuraikan sebagai berikut.

Hasil analisis diketahui nilai R sebesar .613^a, ini berarti bahwa hubungan antara kinerja karyawan pada PT Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang dengan variabel Motivasi Eksternal dan Motivasi internal tergolong sedang. Dari nilai *R square* sebesar .376, berarti bahwa 38% kinerja karyawan pada PT Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang dapat dipengaruhi oleh Motivasi Eksternal Dan Motivasi Internal, sedangkan yang lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa tingkat pendidikan pegawai Sarjana sebanyak 62%, karyawan yang lama bekerja selama 1-5 tahun sebanyak 98% dan usia karyawan 25-35 tahun sebanyak 91%. Dari penelitian tersebut karyawan sudah mempunyai dorongan bahwa dengan tingkat pendidikan sarjana, masa kerja yang sudah cukup matang selama 1-5 tahun dan usia karyawan yang cukup baik untuk bekerja ternyata sudah tidak memerlukan motivasi eksternal karena sudah mempunyai dorongan yang matang untuk menghasilkan kinerja karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis I dengan menggunakan uji t diperoleh hasil bahwa variabel motivasi eksternal secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang.
2. Hasil pengujian II dengan menggunakan uji t diperoleh hasil bahwa variabel motivasi internal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang.
3. Hasil pengujian hipotesis III dapat diketahui bahwa Motivasi eksternal dan Motivasi Internal secara tidak simultan atau tidak bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang.
4. Dari sumbangan efektif dapat diketahui bahwa variabel motivasi internal (X2) memiliki pengaruh terbesar dibandingkan motivasi internal (X1), hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis regresi yang mempunyai koefisien regresinya yang lebih tinggi sebesar 0,497.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi Internal (X2) merupakan variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang.

SARAN

1. Bagi perusahaan
Adanya sumbangan efektif terbesar dari variabel Motivasi Internal (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT Telkom Tbk Cabang Blimbing Malang dapat memberikan masukan pada perusahaan untuk lebih memperhatikan Motivasi yang akan digunakan, karena melalui motivasi selain memberikan informasi dan semangat tetapi juga dapat menjadi sarana untuk mempengaruhi Kinerja Karyawan agar terus mengasah kemampuannya dan meningkatkan kinerja yang lebih tinggi lagi dan lebih baik lagi. Diharapkan untuk setiap karyawan lebih meningkatkan lagi keahliannya dalam bidang masing - masing agar perusahaan memiliki karyawan yang baik di setiap pekerjaannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi atau referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya bagi penelitian yang mempunyai topik yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham H. Maslow. Motivasi dan Kepribadian.
- Anwar Prabu, Mangkunegara 2005 Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. Bandung. PT Rafika Aditama.
- Ari Kunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2009. Analisis *Multivariate* dengan Program SPSS, Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- H.Hadari. Nawawi 2000. Manajemen Strategic Organisasi non Profit bidang Pemerintah dalam William dan Davis. 2003. (Eds.) Perbedaan Motivasi Eksternal dan Motivasi Internal. Jakarta. PT Gramedia Pustaka.
- Handoko, Martin. 1992. Motivasi Daya Penggerak Tingkah Laku. Yogyakarta: Kanisius.
- Handoko, T.Hani. 2001. Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- J. Supranto. 2001. Ekonometrika. Jakarta: Rineka Cipta.
- Jihan Yusnita 2011. *Pengaruh Pemberian Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Tafakul Umum.*
- Linawati 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Job Insecurity terhadap Turnover Intention Karyawan kontrak Bag.Produksi studi kasus PT. Surabaya Autocamp Indonesia.*
- Malayu, hasibuan. 2002 “Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi cetakan kedua. Jakarta: PT Bumi Aksara”
- Malayu, hasibuan. 2003 “Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara”
- Malayu, hasibuan. 2005 “Manajemen Sumber Daya Manusia PT Bumi Aksara”
- Martin, Handoko. 1992 “Motivasi Daya Penggerak Tingkah Laku, Yogyakarta: Kanisius.”
- Muhdrajad, Kuncoro 2009 “Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi ketiga. Jakarta. Erlangga.
- Reskar R. 2001. *Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Surya Cipta Mandiri.*
- Resky Astrini 2012. *Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan kekayaan Negara dan Lelang Makasar.*
- Retno Damayanti 2005. *Pengaruh Motivasi Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Bening Natural Furniture di Semarang.*
- Santoso, Singgih. 2002. SPSS. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sudarmanto, R. Gunawan. 2005. Analisis Linear Ganda dengan SPSS. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan, dan Sunarto. 2011. Pengantar Statiska. Bandung: Alfabeta.
- Robbins. (2001), Teori Motivasi McClelland dan Teori Dua Faktor Hezberg, (ON LINE),

<http://kuliahkomunikasi.blogspot.com/2008/11/teori-motivasi-mcclelland-teori-dua.html>, 4 Juni 2018

Sugiono, 2010. Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sutikno, M. Sobry 2014. Pimpinan dan Kepemimpinan. Lombok: Holistica.

Umar, Husein 2011. Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Edisi Revisi Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

Wirawan. 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.

Sumber lain

<https://riaristianti.wordpress.com/produk-layanan/>

https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id_ID/tkahomepage/halaman-telkom-indonesia.html