



**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PT.
TELEKOMUNIKASI (TELKOMSEL)
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:
Muhammad Dendi Tri Herda
1625311094

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2020**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
M E D A N**

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD DENDI TRI HERDA
NPM : 1625311094
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI
DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI PADA PT. TELKOMSEL

Medan, Oktober 2020

KETUA PROGRAM STUDI


RAMADHAN HARAHAP, S.E., S.Pd., M.Si.


Dr. BAMBANG NIDJANARKO, S.E., M.Si.

PEMBIMBING I


Dr. M. TOYYIB DAULAY, SE., MM

PEMBIMBING II


EMI WAKHAYUNI, SE., M.Si.



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
M E D A N**

**SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH
PANITIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : MUHAMMAD DENDI TRI HERDA
NPM : 1625311094
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI
DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA
PEGAJAWI PADA PT. TELKOMSEL

Medan, Oktober 2020
ANGGOTA I



KETUA
RAMADHAN HARAHAT, SE., S.Pd., M.Si

ANGGOTA II

EMI WAKHYUNI, SE., M.Si

Dr. M TOYIB DAULAY SE, MM

ANGGOTA III

RIZAL AHMAD, S.E., M.Si

ANGGOTA IV

SAIMARA SERAYANG S.E., M.Si

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Dendi Tri Herda
NPM : 1625311094
Fakultas/Program Studi : SOSIAL SAINS / MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI
DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI PADA PT TELKOMSEL

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Oktober 2020



(Muhammad Dendi Tri Herda)

Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M Dendi Tri Herda
Tempat/Tanggal Lahir : Dumai, 29 Oktober 1995
Npm : 1625311094
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jl Putri Hijau No 1 Medan

Dengan ini menyatakan bahwa;

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan mengelola, mendistribusikan. Dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, 26 Juni 2020




(M Dendi Tri Herda)

Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M Dendi Tri Herda
Tempat/Tanggal Lahir : Dumai, 29 Oktober 1995
Npm : 1625311094
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jl Putri Hijau No 1 Medan

Dengan ini menyatakan bahwa;

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dimedialain hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, 26 Juni 2020




(M Dendi Tri Herda)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

FAKULTAS SOSIAL SAINS

Telp. 061-8458077 PO. BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM STUDI ILMU HUKUM PROGRAM STUDI PERPALANGAN	(TERAKREDITASI) (TERAKREDITASI) (TERAKREDITASI) (TERAKREDITASI) (TERAKREDITASI)
--	---

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR*

Sertanda dengan di bawah ini :

Nama	: MUHAMMAD DENDI TRI HERDA
Tgl. Lahir	: DUMAI / 29 Oktober 1995
Nomor Mahasiswa	: 162511094
Prodi	: Manajemen
Unit yang telah dicapai	: Manajemen SOM
	: 147 SAK, IPK 3.33
	: 081361590202

*menggajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut

Judul

Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan

dan Hal-hal Lain-lain Ada Perihal Judul

Tidak Perak

Rektor,

Medan, 24 November 2020
Perseor,

(Muhammad Dendi Tri Herda)

Tanggal:
 Disetujui oleh:
 Dekan

 (Dr. Bambang Wahiduddin, SE., MM., I.P.A.)
 Tanggal: 08/12-2020
 Disetujui oleh:
 Ka. Prodi Manajemen

 (Bambang Herdiansyah, SE., S. Pd., M. Si., I.)

Tanggal:
 Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing I

 (Dr. Muhammad Triya Daulan, SE., MM.)
 Tanggal:
 Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing II

 (Endi Wahyudin, SE., M. Si.)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

J. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (081) 8455671
 website : www.pancabudi.ac.id email : unpb@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas Pembangunan Panca Budi
 FAKULTAS SOSIAL SAINS
 Nama : G.Mu. Widiyanti, S.E., M.S.
 Nama : MUHAMMAD DENDI TRI HERDA
 Program Studi : Manajemen
 NIM : 1021311094

Disiplin : S1
 Pekerjaan : Disiplin Kerja terhadap Kinerja
 Pegawai PT TELKOMSEL Medan

NO	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
1	Partikelan konstitusi basis dan base keselamatan faktor di rumusan busan/hipotesis dan pembahasan di bab 4, Egon pendatang yang yang mengulas bahwa variabel dan t3; kamu adalah faktor yang kinerja bisa ada di bab 2		
2	dengan saya access yang, lanjut ke proses berikutnya. 1/200 tambahkan operasi variabel pada tulisan yang...		Dibersihkan
3	1/200 tambahkan huruf kapital yang bahasa yang ada dalam operasi variabel		

Emi W

Medan, 29 Januari 2020
 Diketahui/Ditetapkan oleh
 Dekan

 Dr. Surya Nisa, S.H., M.Hum.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455671
 website : www.pancabudi.ac.id email : unpad@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas Pembangunan Panca Budi
 SOSIAL SAINS

Emi Wulandari S.P., M.P.S.

MUHAMMAD DENDI TRI HERDA

Manajemen

1925311094

Sampul Disiplin Kerja terhadap Kinerja
 pegawai PT TELKOMSEL Medan

NO	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
1/300	Perhatikan konsistensi dan kesesuaian kalimat di rumusan tujuan, hipotesis dan pembahasan di bab 4, team pendukung yang menyelaskan bahwa variabel dan x2) kamu adalah faktor-faktor kinerja bisa ada di bab 2	A	
	dan saya acc s.deng, lanjut ke proses berikutnya.	A	Dijawab
2/300	Tambahkan operasional variabel dalam kalimat	A	
3/300	Tambahkan huruf tebal miring karena sa orang dalam operasional variabel	A	

(Signature)
 Emi W

Medan, 29 Januari 2020
 Disetujui/Ditetapkan oleh
 Dekan

 Dr. Surya Hita, S.P., M.Hum



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455871
 website : www.pancabudi.ac.id email : uncab@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Bimbingan I
 Bimbingan II
 Dosen
 Program Studi
 Mata Kuliah
 Matakuliah
 Asisten/Stripai

Universitas Pembangunan Panca Budi
 SOSIAL SAINS
 TOYIB Daud Lay 501/Man
 Emi wahyun: 501/Man
 MUHAMMAD DENDI TRI HERDA
 Manajemen
 1025311004

Pengantar Disiplin Kerja terhadap kinerja personal
 PT Telkom-TEL Medan

NO	REVISI	PENBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
01/2000		Tambahan operasional variabel Rata-rata aring	[Signature]	Bimbingan sempit
02/2000		Tambah ke huruf cetak miring kembali aring akan operasional variabel	[Signature]	Bimbingan sempit
03/2000		Perbaiki lagi dalam segi penulisan	[Signature]	Bimbingan sempit
04/2000		Perbaikan lagi: Perbaiki monev	[Signature]	Bimbingan sempit
05/2000		Buat prosedur atau monev lalu ob servasi	[Signature]	Bimbingan sempit
		Ace Sempit	[Signature]	

[Signature]
 Emi W

Medan, 29 Januari 2020
 Disetujui/Ditetapkan oleh:
 Dekan



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpeb@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas Pembangunan Panca Budi
 FAKULTAS SOSIAL SAINS
 TOPIK DASAR SG, M-11
 EM. WILAYAH I SG, M-11
 MUHAMMAD DENDI TRI HERDA
 Manajemen
 1625011054

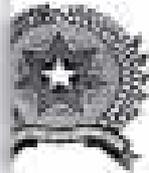
Pengantar Akuntansi - Akuntansi Berhadap Income Statement
 PT. SELINDIA MEDAN.

WAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN	
2020	BAB I BAB II BAB III BAB IV	[Signature]	ACC perbaikan	
2020	Amplula Koran suplier pustulua		[Signature]	ACC perbaikan
2020	ACC perbaikan Akurasi		[Signature]	ACC perbaikan M. 10/20

TOPIK DASAR SG, M-11

Medan, 29 Januari 2020
 Disetujui/Diwakili oleh
 Dengan

[Signature]
 Dr. Surya Nita S.H., M.H.



YAYASAN PROF. DR. H. KADISUN YAITTA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

Jl. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PC, BOX 1088 Telp. (847) 4214008
MEDAN - INDONESIA

Website : www.pancaabudic.ac.id - Email : admin@pancaabudic.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	MUHAMMAD DENGI TRI HERDA
NIM	602011004
Jurusan Studi	Manajemen
Tingkat Pendidikan	Sarjana S1
Dosen Pembimbing	Dr. Muhammad Tohyi Ghalay, SCS.M
Judul Skripsi	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor PT. Telekomunikasi (Telekomisi) Kota Medan

Tanggal	Penggunaan Materi	Status	Keterangan
Agust 2020	Coba Komputer dan Sarannya diadukan sebanyak 4 kali, agar konsistensi dengan tujuan penelitian	Revisi	
Agust 2020	ACC diulang Mula Mula	Disetujui	
November 2020	ACC diulangi	Disetujui	

Medan, 24 November 2020
Dosen Pembimbing,



Dr. Muhammad Tohyi Ghalay, SCS.M

- Penyerahan Meja Hijau

Medan, 24 November 2010
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
 Fakultas SOSIAL SAINS
 UINMB Medan
 Di -
 Tembak

Yang hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **MUSAWANAH DEWI TRI HERDA**
 Tempat/Tgl. Lahir : **SIKOP / 29 Oktober 1995**
 No. Orang Tua : **081261590200**
 N. M : **1625311094**
 Alamat : **SOSIAL SAINS**
 Program Studi : **Administrasi**
 No. HP : **081261590200**
 Email : **ti.herda@uinsu.ac.id**

yang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi dan Sikap Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Negeri Medan, (selanjutnya akan menyusul)

1. Melampirkan nilai yang telah diukur oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mana pun untuk perbaikan tidak protest (PT), dan tidak dibebaskan (jaraknya setelah lulus ujian meja hijau)
3. Telah tercapai ketertarikan bebas prestasi
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk 1 (satu) ukuran 4x6 = 3 lembar dan 3x4 = 3 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA diorganisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang terakumulasi D3 ke S1 lampirkan 1 (satu) dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir dokumen kwantitas pembiasaan yang sudah berjalan dan sudah sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah di finalisasi 3 exemplar (1 untuk penyelesaian, 1 untuk mahasiswa dan 1 untuk dosen) dan 3 exemplar untuk penguji bentuk dan warna perijinan diserahkan berdasarkan kwantitas fakultas yang berlaku dan lembar persetujuan sudah di tandatangan dan penandatangan, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKDOL pada saat pengambilan (jasa)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berikut di masukkan ke dalam Map
12. Bersedia menanggung biaya-biaya yang dibebankan untuk transportasi pelaksanaan ujian di muka, dengan rincian sbb :

1. [100] Ujian Meja Hijau	Rp.	500,000
2. [170] Administrasi Wisata	Rp.	1,500,000
3. [200] Bebas Prestasi	Rp.	100,000
4. [221] Bebas LAB	Rp.	
Total Biaya	Rp.	2,100,000

Ukuran Toga :

XXL

Metode/DHAP/Sign :

Normal size



MUSAWANAH DEWI TRI HERDA
 1625311094



MUSAWANAH DEWI TRI HERDA
 1625311094

REVISI:

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila :
 - a. Telah dicap Bukti Penulisan dari UPT Perguruan Tinggi UINMB Medan.
 - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah Aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk : Fakultas – untuk SPAA (satu) – APN ybs.



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 2718/PERP/SP/2020

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan adalah:

Nama : MUHAMMAD DENDI TRI HERDA
No. Induk : 1625311054
Jenis Kelamin : Laki-laki
Bidang : SOSIAL SAINS
Jabatan : Manajer

Sejak tanggal 13 Agustus 2020 dinyatakan telah memiliki langganan dan atau pinjaman buku-buku lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 13 Agustus 2020
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan,


Sugilarjo, S.Sos., S.Pd.

Plagiarism Detector v. 1721 - Originally Report 10/02/2023 13:05:17



SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.

Ka.LPMU



Cahyo Pramono, SE.,MM



Ac
MH
Jemi W

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PT.
TELEKOMUNIKASI (TELKOMSEL)
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Ditajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:
Muhammad Dendi Tri Herda
1625311094

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2020**

ABSTRAK

Penelitian ini adalah meneliti disiplin kerja, kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel. Analisis ini meliputi: uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji hipotesis melalui uji t dan uji f, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yaitu disiplin kerja (X_1), kompetensi (X_2) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y). Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yaitu motivasi (X_3) secara parsial berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y). Kemudian hasil analisis menggunakan uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yaitu disiplin kerja (X_1), kompetensi (X_2) dan motivasi (X_3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y). Hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 24.1% variasi dari kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh disiplin kerja, kompetensi dan motivasi. Sedangkan sisanya 75.9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Disiplin Kerja (X_1), Kompetensi (X_2), Motivasi (X_3) Dan Kinerja Karyawan (Y)

ABSTRACT

This study is examining work discipline, competence and motivation on the performance of employees of PT. Telkomsel. This analysis includes: classical assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing through t test and f test, and analysis of the coefficient of determination (R²). The results of the analysis using the t test can be seen that the two independent variables namely work discipline (X1), competence (X2) partially have a positive and significant effect on the dependent variable, namely employee performance (Y). The results of the analysis using the t test can be seen that the two independent variables namely motivation (X3) partially affect positively but not significantly to the dependent variable namely Employee Performance (Y). Then the results of the analysis using the F test can be seen that the three independent variables namely work discipline (X1), competence (X2) and motivation (X3) together have a significant effect on the dependent variable namely employee performance (Y). The results of the analysis using the coefficient of determination is known that 24.1% of variations in employee performance can be explained by work discipline, competence and motivation. While the remaining 75.9% is explained by other variables not included in this study.

Keywords: *Work Discipline (X1), Competence (X2), Motivation (X3) And Performance Staf*

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun judul: Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Telkomsel.

Selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE., M.M. selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
2. Bapak Dr. Bambang Widjanarko, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
3. Bapak Ramadhan Harahap, S.E., S.Psi., M.Si.,selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
4. Bapak Dr, M Toyib Daulay SE , MM selaku Dosen Pembimbing I (satu) saya yang telah sabar dan dengan cermat memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Emi Wakhyuni, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II (dua) saya yang sudah banyak membantu dan membimbing saya mengenai ketentuan penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan rapi dan sistematis.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis di bangku kuliah sampai dengan selesai.
7. Bapak Alm. Erman SE dan Ibu Afrida selaku kedua orang tua tercinta, yang tak henti-hentinya memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan, doa, materi dan semangat yang tiada henti untuk keberhasilan saya.
8. Keluarga saya Paramitha Herda, Daramuthia Herda, selaku kakak Terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tak terlupakan.
9. Pegawai Fakultas Sosial Sains yang telah membantu saya dalam mengurus berkas-berkas penyelesaian skripsi saya.
10. Rekan dan para sahabat saya M Firdaus Tanjung, Ari Wibowo, Ferdi Sianipar, Yudanta, , Wahyu Eka Wibowo, Mahesa Damayanti, Krisdayanti serta yang terkasih Fitri Yani terima kasih atas doa semangat dan kebersamaannya.
11. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan penulisan ini. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Medan, Oktober 2020

Muhammad Dendi Tri Herda
1625311094

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BIODATA MAHASISWA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	8
F. Keaslian Penelitian	8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	10
1. Kinerja Karyawan	10
a. Pengertian Kinerja Karyawan	10
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	11
c. Indikator Kinerja Karyawan.....	11
d. Penilaian Kinerja.....	13
2. Disiplin Kerja	15
a. Pengertian Disiplin Kerja.....	15
b. Bentuk Disiplin Kerja	16
c. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja.....	17
d. Indikator Disiplin Kerja	18
3. Kompetensi	19
a. Pengertian Kompetensi	19
b. Faktor-Faktor Kompetensi	20
c. Indikator Motivasi	21
4. Motivasi	22
a. Pengertian Motivasi	22
b. Tujuan Motivasi Kerja	23
c. Jenis-jenis Teori Motivasi.....	23
d. Proses Motivasi Kerja	25

e. Faktor-Faktor Dari Motivasi	26
f. Teknik Motivasi	28
g. Indikator Motivasi	28
B. Penelitian Sebelumnya	29
C. Kerangka Konseptual	31
1. Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	32
2. Hubungan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan	32
3. Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	33
4. Hubungan Disiplin Kerja, Kompetensi, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	34
D. Hipotesis	35

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
C. Variabel Penelitian & Defenisi Operasional	37
1. Variabel Penelitian	37
2. Defenisi Operasional	37
D. Populasi & Sampel/ Jenis Sumber Data	39
1. Populasi	39
2. Sampel	39
3. Jenis Data	40
4. Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Angket/Quisioner	40
2. Wawancara	41
F. Teknik Analisis Data	41
1. Uji Kualitas Data	41
a. Uji Validitas	41
b. Uji Reabilitas	42
2. Asumsi Klasik	42
a. Uji Normalitas	42
b. Uji Multikolinieritas	43
c. Uji Heteroskedastisitas	43
3. Uji Kesesuaian (<i>Test Goodness Of Fit</i>)	44
a. Regresi Linier Berganda	44
b. Uji Hipotesisi	44
c. Koefesien Determinasi (R^2)	45

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

A. Gambaran Objek Penelitian	47
1. Sejarah Perusahaan	47
2. Visi Dan Misi	51
a. Visi	51
b. Misi	51
3. Budaya Perusahaan	51
4. Produk-Produk Telkomsel	52

5. Struktur Organisasi dan <i>Job Description Departemen Sales</i> Telkomsel <i>Branch</i> Medan.....	55
a. <i>Branch Manager</i>	55
b. <i>Sales & Outlet Operation</i>	56
c. <i>Broadband & Digital Sales</i>	56
d. <i>Youth & Community</i>	57
B. Deskripsi Variabel Penelitian	57
1. Kinerja Karyawan	58
2. Disiplin Kerja.....	61
3. Kompetensi	64
4. Motivasi	68
C. Deskripsi Karakteristik Responden	71
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	72
2. Berdasarkan Usia	72
3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
4. Berdasarkan Masa Kerja	73
D. Pengujian Validitas dan Realibilitas	74
1. Uji Validitas	74
2. Uji Realibilitas.....	75
E. Uji Asumsi Klasik.....	77
1. Uji Normalitas Data	77
2. Uji Multikolinearitas	79
3. Uji Heteroskedastisitas.....	80
F. Uji Kesesuaian (<i>Test Goodness Of Fit</i>)	81
1. Regresi Linier Berganda	81
2. Uji Hipotesis	82
a. Uji Parsial.....	82
b. Uji Simultan	85
3. Uji Determinasi	85
G. Pembahasan	86
1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	86
2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan.....	87
3. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	87
4. Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkomsel.....	88

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	90
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pra Survey Kinerja karyawan	2
Tabel 1.2 Pra Survey Kinerja karyawan	3
Tabel 1.3 Pra Survey Kinerja karyawan	4
Tabel 1.4 Pra Survey Kinerja karyawan	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Penilaian Responden Terhadap Indikator Kuantitas.....	58
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Indikator Tanggung Jawab	59
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Indikator Kualitas.....	59
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Indikator Pelaksanaan Tugas.....	60
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Indikator Mematuhi Aturan Kantor..	61
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Indikator Tanggung Jawab Tinggi ...	62
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Indikator Masuk Kerja Tepat Waktu	63
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Indikator Tujuan Dan Kemampuan..	64
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Indikator Pengetahuan.....	65
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Indikator Kapabilitas).....	66
Tabel 4.11 Penilaian Responden Terhadap Indikator Inisiatif.....	66
Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Indikator Inovatif.....	67
Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Indikator Tanggung Jawab Pribadi Yang Tinggi.....	68
Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Indikator Berani Mengambil Risiko.	69
Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Indikator Memiliki Tujuan Realistis	70
Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Indikator Rencana Kerja Yang Menyeluruh Memanfaatkan Umpan Balik (<i>Feed Back</i>).....	71
Tabel 4.17 Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.18 Usia	72
Tabel 4.19 Pendidikan Terakhir.....	73
Tabel 4.20 Masa Kerja	73
Tabel 4.21 Uji Validitas	74
Tabel 4.22 Uji Reabilitas Variabel Kinerja Karyawan	76
Tabel 4.23 Uji Reabilitas Variabel Disiplin Kerja	76
Tabel 4.24 Uji Reabilitas Variabel Kompetensi	76
Tabel 4.25 Uji Reabilitas Variabel Motivasi.....	77
Tabel 4.26 Uji Multikolinearitas	79
Tabel 4.27 Regresi Linier Berganda	81
Tabel 4.28 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	83
Tabel 4.29 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	85
Tabel 4.30 Koefisien Determinasi.....	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Telkomsel <i>Branch</i>	55
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas	78
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> Uji PP Plot Uji Normalitas	78
Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis sekarang dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan perusahaan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output yang optimal. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Perusahaan merupakan suatu bentuk dari organisasi yang mempunyai berbagai tujuan. Tujuan-tujuan tersebut dapat dicapai melalui pendayagunaan sumber daya manusia yang ada di dalamnya bersama-sama dengan sumber daya lainnya. Kinerja sumber daya manusia (SDM), merupakan faktor yang sangat menentukan

dalam keberhasilan suatu organisasi guna mencapai tujuannya, baik itu untuk organisasi berskala besar maupun organisasi kecil. Agar suatu organisasi dapat dikelola dengan baik dan dapat mencapai hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka organisasi tersebut harus memiliki SDM yang berkualitas.

PT. Telekomunikasi Selular (TELKOMSEL) merupakan operator telekomunikasi seluler GSM pertama di Indonesia yang resmi berdiri pada tanggal 26 Mei 1995. PT Telkomsel memiliki cabang hampir diseluruh Indonesia. Penelitian ini memfokuskan pada karyawan PT. Telkomsel yang berlokasi di wilayah Medan.

Kinerja Pegawai PT Telkomsel juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya itu semua berhubungan linear dan berhubungan positif bagi keberhasilan suatu perusahaan. Setiap karyawan atau tenaga kerja berharap agar sukses atau berhasil dalam melaksanakan setiap aktivitasnya yaitu mampu menghasilkan kinerja yang tinggi. Namun dari setiap aktivitas yang dilakukan belum tentu memuaskannya. Berikut ini ada tabel data observasi yang dilakukan oleh peneliti untuk mengukur tingkat permasalahan pada beberapa faktor dari kinerja:

Tabel 1.1.
Pra Survey Kinerja Karyawan (Y)

No	Pernyataan	Pemilihan Jawaban			
		Setuju	%	Tidak	%
1	Karyawan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya	9	45%	11	55%
2	Karyawan mengetahui cara dan sistem kerja yang akan dilakukan ketika dilapangan	9	45%	11	55%
3	Karyawan berani mengambil resiko pekerjaan akan sebuah permasalahann yang ditemukan dilapangan	8	40%	12	60%

Sumber: Diolah Penulis 2020

Dalam menjalankan setiap aktivitas atau kegiatan sehari-hari, masalah disiplin sering didefinisikan dengan tepat, baik waktu maupun tempat. Apapun bentuk kegiatan itu, jika dilaksanakan dengan tepat waktu tidak pernah terlambat, maka itu pula yang dikatakan tepat waktu. Demikian pula dengan ketepatan tempat, jika dilaksanakan dengan konsekuen, maka “predikat” disiplin tersebut telah merasuk ke dalam jiwa seseorang.

Disiplin karyawan memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap karyawan yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. menurut Rivai (2011) Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para pimpinan untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin timbul dari kesadaran pribadi seseorang untuk mengendalikan diri agar tidak melakukan sesuatu yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini dilakukan agar setiap individu dalam setiap organisasi mampu menghasilkan kinerja yang sesuai dengan apa yang diinginkan organisasi tersebut.

Tabel 1.2.
Pra Survey Disiplin Kerja (X₁)

No	Pernyataan	Pemilihan Jawaban			
		Setuju	%	Tidak	%
1	Karyawan yang belum tepat waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan tugasnya	9	45%	11	55%
2	Karyawan belum melakukan evaluasi akan sebuah kinerjanya	9	45%	11	55%
3	Karyawan masuk kerja tepat waktu	8	40%	12	60%

Sumber: Diolah Penulis 2020

Berdasarkan data dari tabel diatas faktor yang mempengaruhi salah satunya adalah disiplin kerja, dapat dilihat hasil tabel diatas bahwa banyak karyawan yang

belum tepat waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan tugasnya, hal ini nantinya berdampak pada hasil kinerja dari karyawannya itu sendiri, dan jika dari disiplin ini karyawan belum melakukan evaluasi akan sebuah kinerjanya dapat menyebabkan karyawan yang belum bisa bertanggung jawab akan hasil pekerjaan yang dilakukannya.

Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya usaha yang didukung oleh semua pihak secara organisasi baik dari pihak manajemen maupun dari pihak karyawan. Pihak manajemen dalam hal ini, perlu melakukan terobosan-terobosan baru untuk menggerakkan sumber daya manusia yang dimiliki tersebut. Sumber daya yang paling penting diantara sumber daya lainnya adalah sumber daya manusia, karena betapapun canggihnya teknologi yang digunakan, tidak berdaya guna tanpa didukung sumber daya manusia yang handal. Oleh karena itu sumber daya manusia perlu mendapat pengelolaan yang seksama.

Kompetensi dan komitmen organisasi guna meningkatkan kinerja tersebut. Kompetensi merupakan aspek kemampuan seseorang yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, atau karakteristik pribadi yang memungkinkan pekerja mencapai keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka melalui pencapaian hasil atau keberhasilan dalam menyelesaikan tugas-tugas.

Tabel 1.3.
Pra Survey Kompetensi (X₂)

No	Pernyataan	Pemilihan Jawaban			
		Setuju	%	Tidak	%
1	Karyawan mampu mengeluarkan inisiatifnya dalam bekerja	15	75%	5	25%
2	Karyawan sudah mengetahui sistem dan cara kerja yang baik dan benar	10	50%	10	50%
3	Karyawan tidak bergantung dengan keputusan dari atasan	10	50%	10	50%

Sumber: Diolah Penulis 2020

Jika dilihat dari data tabel diatas dapat disimpulkan bahwasannya karyawan masih banyak yang belum mengetahui sistem dan cara kerja yang baik dan benar sehingga ini akan dapat mengganggu karyawan dalam mengambil keputusan ketika dilapangan, dan jika ini terus berlanjut maka karyawan masih selalu bergantung dengan keputusan dari atasan yang berdampak pada tidak adanya inovasi ataupun kreatifitas pada karyawan.

Motivasi berasal dari kata Latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena manajer membagikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan.

Perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Kemampuan dan kecakapan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak mau bekerja giat.

Tabel 1.4.
Pra Survey Motivasi (X₃)

No	Pernyataan	Pemilihan Jawaban			
		Setuju	%	Tidak	%
1	Karyawan berani mengambil resiko yang ada dilapangan	9	45%	11	55%

2	Karyawan belum berani dalam mengambil keputusan ditempat	8	40%	12	60%
3	Karyawan yakin bahwa tugas dan kewajibannya akan selesai tepat waktu	17	85%	3	15%

Sumber: Diolah Penulis 2020

Jika dilihat pada tabel diatas peneliti dapat membuat suatu kesimpulan yang dimana karyawan belum berani mengambil resiko yang ada dilapangan hal ini bisa berdampak pada lamanya penyelesaian tugas dilapangan, dan jika ini terus berlanjut dan tidak ada evaluasi maka karyawan belum berani dalam mengambil keputusan ditempat sehingga berdampak karyawan harus menunggu keputusan atasannya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka judul yang diambil adalah **“Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor PT Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Karyawan banyak yang belum tepat waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan tugasnya, hal ini nantinya berdampak pada hasil kinerja dari karyawannya itu sendiri.
- 2) Karyawan belum melakukan evaluasi akan sebuah kinerjanya dapat menyebabkan karyawan yang belum bisa bertanggung jawab akan hasil pekerjaan yang dilakukannya..

- 3) Karyawan masih banyak yang belum mengetahui sistem dan cara kerja yang baik dan benar sehingga ini akan dapat mengganggu karyawan dalam mengambil keputusan ketika dilapangan
- 4) Karyawan masih bergantung dengan keputusan dari atasan yang berdampak pada tidak adanya inovasi ataupun kreatifitas pada karyawan..
- 5) Karyawan belum berani mengambil resiko yang ada dilapangan hal ini bisa berdampak pada lamanya penyelesaian tugas dilapangan.
- 6) Karyawan belum berani dalam mengambil keputusan ditempat sehingga berdampak karyawan harus menunggu keputusan atasannya

C. Batasan Masalah

Pada penulisan proposal ini penulis merasa perlu membatasi beberapa permasalahan inti:

- 1) Penelitian dilakukan di PT Telkomsel Graha Merah Putih (Telkomsel) Medan.
- 2) Materi yang dibahas pada penelitian ini hanya mencakup pada kinerja karyawan, disiplin kerja, kompetensi & motivasi
- 3) Objek penelitian hanya dilakukan pada PT Telekomunikasi Graha merah Putih (Telkomsel), Jl Putri Hijau No.1 Medan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah dapat dirumuskan masalah pada penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor PT Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan?

- 2) Apakah kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor PT Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan?
- 3) Apakah motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor PT Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan?
- 4) Apakah disiplin kerja, kompetensi, dan motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada kantor PT Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor PT Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan.
- b) Untuk mengetahui kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor PT Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan.
- c) Untuk mengetahui motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor PT Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan.
- d) Untuk mengetahui disiplin kerja, kompetensi, dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor PT Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan.

2) Manfaat Penelitian

- a) Bagi perusahaan menggunakan penelitian ini dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan dari langkah-langkah yang diambil perusahaan selama ini,

sehingga dimasa akan datang perusahaan dapat menentukan kebijakan khususnya mengenai kompetensi, disiplin kerja dan motivasi karyawan.

- b) Bagi penulis menambah wawasan dan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang disiplin kerja, kompetensi, dan motivasi terhadap karyawan pada kantor PT Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan.
- c) Bagi peneliti berikutnya sebagai referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengadakan penelitian dibidang permasalahan yang sama pada masa yang akan datang.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian Lidia Trihana Sari Ginting (2014) yang berjudul: “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi & Motivasi terhadap kinerja Pegawai pada Kantor BPBD Kota Binjai”.

Sedangkan penelitian ini berjudul: “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi & Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Telkomsel Medan”. Terdapat beberapa perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, perbedaannya sebagai berikut:

- 1) Tempat yang dijadikan objek yaitu mode penelitian yang terdahulu Badan Penanggulangan Bencana (BPBD) Kota Binjai, sedangkan pada penelitian ini objek yang dipakai sebagai penelitian yaitu PT. Telkomsel.
- 2) Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2014 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2020.

- 3) Penelitian terdahulu dilakukan di Badan Penanggulangan Bencana (BPBD) Kota Binjai. sedangkan penelitian ini dilakukan di PT Telkomsel Graha Merah Putih (Telkomsel) Kota Medan, Jl Putri Hijau No.1 Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Pengertian kinerja karyawan menurut Mangkunegara, dan Waris (2015:115) adalah hasil dari kualitas dan kuantitas dikenakan dan dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pengertian kinerja yaitu pelayanan dan pengorbanan tubuh dan pikiran untuk menghasilkan barang atau jasa dalam pertukaran untuk memperoleh prestasi tertentu Menurut Kumara dan Utama (2016:162).

Defenisi kinerja yang dikemukakan oleh Panggarso dan susanti (2016:105) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etikanya.

Kinerja karyawan yaitu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan meliputi kualitas dan kuantitas output serta keandalan dalam bekerja yang dikemukakan oleh Dhermawan, dkk (2012:218). Sedangkan pendapat dari Mangkunegara (2012:47) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil, baik kuantitas maupun kualitas

yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya dan menjadi tanggung jawabnya.

Menurut Safitri (2013:228) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode yang ditentukan dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan. Seperti hasil kerja, target atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya yang berada dibawah pengawasannya. Walaupun karyawannya bekerja pada tempat yang sama namun produktivitas mereka tidaklah sama. Secara garis besar perbedaan kinerja ini disebabkan oleh dua faktor yaitu: faktor individu dan situasi kerja.

Menurut Mangkunegara (2012:77) ada beberapa perangkat variabel yang mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan, yaitu variabelnya terdiri dari:

- 1) Kompetensi dan keterampilan mental dan fisik.
- 2) Latar belakang: keluarga dan tingkat sosial.
- 3) Demografis: umur, asal-usul dan jenis kelamin.
- 4) Variabel Organisasional terdiri dari imbalan, struktur, kepemimpinan, pelatihan, sumber daya dan desain pekerjaan.
- 5) Variabel Psikologis terdiri dari motivasi, disiplin, sikap, dan kepribadian.

Menurut Mathis dan Jackson (dalam Widodo, 2015:133) berpendapat bahwa terhadap dua faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu:

- 1) Kemampuan Manusia pada dasarnya memiliki dua kemampuan yaitu kemampuan potensi dan kemampuan reality. Kemampuan merupakan penggabungan karyawan atau pekerja harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya.
- 2) Motivasi Setiap pegawai atau karyawan memiliki motivasi didalam dirinya untuk bekerja dalam mencapai tujuannya. Motivasi merupakan kondisi yang mengerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja.

c. Indikator Kinerja Karyawan

Untuk mengukur kinerja karyawan tersebut, maka diperlukan suatu indikator Menurut Mangkunegara (2012:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja yaitu:

- 1) Kuantitas yaitu, seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu hariannya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai tersebut masing-masingnya.
- 2) Tanggung jawab yaitu, tanggung jawab terhadap pekerjaannya kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.
- 3) Kualitas yaitu, seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- 4) Pelaksanaan tugas yaitu, seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahannya.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja karyawan di dalam penelitian ini adalah kuantitas, tanggung jawab, kualitas, pelaksanaan tugas dan kewajiban.

d. Penilaian Kinerja

Menurut Dessler (2010:322) Penilaian kinerja berarti mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan atau dimasa lalu relatif terhadap standar kinerjanya. Penilaian kinerja juga selalu mengasumsikan bahwa karyawan memahami apa standar kinerja mereka, dan penyedia juga memberikan karyawan umpan balik, pengembangan, dan insentif yang diperlukan untuk membantu orang lain yang bersangkutan menghilangkan kinerja yang kurang baik atau melanjutkan kinerja yang baik. Menurut Nawawi (2011:236) Penilaian kinerja adalah usaha mengidentifikasi, mengukur (menilai) dan mengelola (manajemen) pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pekerja (SDM) dilingkungan suatu organisasi/perusahaan. Menurut Rachmawati (2010:123) Penilaian kinerja adalah proses dimana organisasi menilai atau mengevaluasi prestasi kerja karyawan. Menurut Marwansyah (2016:232) Penilaian kinerja adalah uraian sistematis tentang kekuatan atau kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau suatu kelompok. Tujuan Penilaian Kinerja Tujuan penilaian kinerja menurut Marwansyah (2016:232) adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengukur kinerja secara fair dan objektif berdasarkan persyaratan pekerjaan ini memungkinkan karyawan yang efektif untuk mendapat imbalan atas upaya mereka dan karyawan yang tidak efektif mendapat konsekuensi sebaliknya atas kinerja buruk.

- 2) Untuk meningkatkan kinerja dengan mengidentifikasi tujuan-tujuan pengembangan yang spesifik
- 3) Untuk mengembangkan tujuan karier sehingga karyawan dapat selalu menyesuaikan diri dengan tuntutan dinamika organisasi. Penilaian Diri Sendiri Rachmawati (2010:131) Penilaian diri sendiri adalah penilaian karyawan untuk dirinya sendiri dengan harapan pegawai tersebut dapat mengidentifikasi aspek-aspek perilaku yang perlu diperbaiki pada masa yang akan datang. Pelaksanaannya, organisasi atau atasan penilai mengemukakan harapan-harapan yang diinginkan dari karyawan, tujuan organisasi, dan hambatan yang akan dihadapi organisasi. Kemudian berdasarkan informasi tersebut, pegawai dapat mengidentifikasi aspek-aspek perilaku yang perlu diperbaiki. Salah satu kebaikan dari metode ini adalah dapat mencegah terjadinya perilaku membenarkan diri. Metode ini disebut pendekatan masa depan sebab karyawan akan memperbaiki diri dalam rangka melakukan tugas-tugas untuk masa yang akan datang dengan lebih baik.

Tahapan Penilaian Kinerja Proses penilaian menurut Dessler (2010:327) terdiri dari tiga tahap:

- 1) Pendefinisian pekerjaan, berarti memastikan bahwa atasan dan bawahan setuju dengan kewajiban dan standar pekerjaannya.
- 2) Penilaian kinerja, berarti membandingkan kinerja sesungguhnya dari bawahan dengan standar yang telah diterapkan.

- 3) Sesi umpan balik, disini atasan dan bawahan mendiskusikan kinerja dan kemajuan bawahan dan membuat rencana untuk mengembangkan apapun yang dibutuhkan

2. Disiplin Kerja

a. Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara dan Waris (2015:221) mengemukakan bahwa disiplin adalah sikap dan kemauan dari kesediaan seseorang untuk mematuhi dan mematuhi norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Menurut pendapat oleh Rivai (2014:40) disiplin adalah tindakan manajemen untuk organisasi standar atau disiplin dikenakan dapat didefinisikan sebagai penerapan pedoman manajemen untuk memperkuat organisasi.

Menurut Nawawi (2012:104) mendefinisikan bahwa disiplin sebagai pelatihan pikiran dan karakter untuk menghasilkan pengendalian diri dan kebiasaan untuk patuh. Disiplin kerja menurut Rivai (2014:195) adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Hasibuan (2013:212) berpendapat bahwa disiplin kerja adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasibaik yang tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin kerja adalah para tenaga kerja menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan,

dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, menggunakan dan memelihara prasarana dan sarana barang dan jasa perusahaan dengan sangat baik, bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma yang berlaku dan tenaga kerja mampu memperoleh tingkat produktivitas yang sangat tinggi.

b. Bentuk Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara dalam Sinambela (2012:131) mengemukakan bahwa terdapat dua jenis bentuk disiplin kerja, yaitu disiplin preventif dan disiplin korektif:

- 1) Disiplin preventif adalah disiplin yang ditujukan untuk mendorong pegawai agar berdisiplin dengan menaati dan mengikuti berbagai standart serta peraturan yang telah ditetapkan. Dengan demikian disiplin preventif merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk menciptakan sikap dan iklim organisasi, dimana semua anggota organisasi dapat menjalankan dan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan atas kemauan sendiri
- 2) Disiplin korektif adalah untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan yang berlaku dan memperbaikinya untuk masa yang akan datang. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Prabu Mangkunegara bahwa disiplin korektif adalah upaya untuk menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku dalam perusahaan.
- 3) Disiplin progresif merupakan pemberian hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran yang berulang kali. Tujuannya adalah memberi kesempatan kepada pegawai untuk mengambil tindakan korektif sebelum

dilakukan hukuman yang lebih serius. Dilaksanakan disiplin progresif ini memungkinkan manajemen untuk membantu pegawai dalam memperbaiki masalah.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja yang dikemukakan oleh Hasibuan (2013:194) antara lain sebagai berikut:

1) Sanksi Hukuman

Sanksi hukuman sangat penting dalam memelihara kedisiplinan karyawannya. Karena dengan adanya sebuah sanksi hukuman yang semakin berat, maka karyawan akan semakin takut untuk melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap dan perilaku yang indiscipliner karyawannya akan berkurang.

2) Tujuan Dan Kemampuan

Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara sangat ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawannya. Ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) tersebut yang telah dibebankan kepada seorang karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan.

3) Teladan Pimpinan

Didalam menentukan disiplin kerja karyawan maka pimpinan dijadikan sebagai teladan dan panutan oleh para bawahannya.

4) Balas Jasa

Balas jasa juga sangat mempengaruhi kedisiplinan karyawan, karena akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan

dan pekerjaannya. Perusahaan juga harus memberikan balas jasa yang sangat sesuai.

5) Keadilan

Keadilan sangat mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya sangat pening dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Apabila keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman, maka akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang sangat baik.

d. Indikator Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan, (2013:110) indikator disiplin kerja antara lain sebagai berikut:

1) Mematuhi Aturan Di Kantor

Karyawan menggunakan kartu identitas, karyawan memakai seragam kantor, membuat ijin apabila tidak bisa hadir ke kantor, dan juga sangat mencerminkan disiplin yang tinggi.

2) Tanggung Jawab Yang Tinggi

Karyawan yang sangat senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada karyawan sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab atas hasil kerjanya, dengan kata lain memiliki disiplin kerja yang sangat baik.

3) Masuk Kerja Tepat Waktu

Para karyawan datang ke kantor harus tepat waktu, tertib dan sangat teratur, dengan begitu bisa dikatakan disiplin kerja yang sangat baik.

4) Menggunakan Peralatan Di kantor Dengan Sangat Baik

Sikap hati-hati kita dalam menggunakan peralatan dikantor dapat menunjukkan bahwa seseorang tersebut memiliki disiplin kerja yang sangat baik, sehingga peralatan yang ada dikantor tersebut dapat terhindar dari kerusakan.

3. Kompetensi

a. Pengertian Kompetensi

Rivai (2010:275) untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dalam bidang kerja tertentu diperlukan kompetensi yang memadai. Kompetensi mempunyai peranan yang amat penting, karena kompetensi pada umumnya menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Tanpa adanya kompetensi maka seseorang akan sulit menyelesaikan pekerjaan tersebut sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Oleh karenanya perusahaan dapat mencapai keberhasilan apabila didukung pegawai yang berkompotensi tinggi. Menurut Robbins (2010: 46) kompetensi adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Selain itu disebutkan pula bahwa seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

b. Faktor-Faktor Kompetensi

Menurut Rivai (2010: 277) kemampuan seseorang merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan dan seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dalam dua perangkat faktor, yaitu:

1) Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual seseorang berhubungan dengan tingkat IQ atau menyangkut kecerdasan dalam hal pengetahuan. Selain berhubungan dengan IQ (*Intelligence Quotient*) juga berhubungan dengan EQ (*Emotional Quotient*) atau kecerdasan emosional. Ada tujuh dimensi yang dapat membentuk kemampuan intelektual yaitu:

- 1) Kecerdasan *numeric*, yaitu kemampuan untuk berhitung dengan cepat dan tepat.
- 2) Pemahaman verbal, yaitu kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar serta menghubungkan kata satu dengan yang lain.
- 3) Kecepatan konseptual, yaitu kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.
- 4) Penalaran induktif, yaitu kemampuan mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah tersebut.
- 5) Penalaran deduktif, yaitu kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argument.
- 6) Visualisasi ruang, yaitu kemampuan membayangkan bagaimana suatu objek akan tampak seandainya posisinya dalam ruang diubah;
- 7) Ingatan, yaitu kemampuan untuk menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

2) Kemampuan Fisik.

Kemampuan fisik memiliki makna penting khusus untuk melakukan pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan. Misalnya pekerjaan yang menuntut stamina, kecekatan tangan, atau bakat. Kompetensi yang

diperlukan seseorang dalam suatu pekerjaan dapat diukur berdasarkan lima sifat/ karakteristik dan bisa dilihat dari pikiran, sikap, dan perilaku.

c. Indikator Kompetensi

Menurut Menurut Robbins (2010: 46) karakteristik mendasar yang dimiliki kompetensi yaitu: pengetahuan, keterampilan, perangai/sifat, dan konsep diri. Masing-masing karakteristik kompetensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan, adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang yang spesifik.
- 2) Keterampilan, merupakan kemampuan untuk melakukan tugas fisik atau mental.
- 3) Perangai atau Sifat, yaitu karakteristik fisik dan tanggapan yang konsisten untuk informasi atau situasi.
- 4) Konsep diri, mencakup sikap, nilai atau image diri dari seseorang

Menurut Thoha (2014:61) bahwa indikator kompetensi karyawan adalah memiliki pengetahuan, kapabilitas dan sikap, inisiatif dan inovatif berupa :

- 1) Keterampilan dan sikap dalam memecahkan masalah yang berorientasi pada efisiensi, produktivitas, mutu dan kepedulian terhadap dampak lingkungan.
- 2) Keterampilan dan sikap dalam pengendalian emosi diri, membangun persahabatan dan obyektivitas persepsi.
- 3) Keterampilan dalam berkomunikasi, membangun persahabatan
- 4) Sikap untuk mau belajar secara berkelanjutan

- 5) Keterampilan dan sikap dalam mengembangkan diri
- 6) Keterampilan dan sikap maju untuk mencari cara-cara baru dalam mengoptimalkan pelayanan mutu kepada pelanggan.

4. Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Menurut Mangkunegara (2011:93) motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, sedangkan motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dan motifnya. Motivasi menurut Hasibuan (2011:141) berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi dalam manajemen hanya pada sumber daya manusianya. Motivasi juga mempersoalkan bagaimana cara untuk mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif agar berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan tersebut. Motivasi merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia agar mau bekerja lebih giat lagi dan sangat antusias mencapai tujuan yang sangat optimal. Sedangkan menurut Sutrisno (2013:109) berpendapat motivasi merupakan faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, motivasi sering kali disebutkan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang tersebut.

Motivasi menurut Sudarwandanim (2012:133) merupakan motivasi kerja adalah prakondisi bagi setiap individu untuk berperilaku didalam pekerjaan

yang sangat ditekuni. Karena motivasi yang tinggi cenderung menghasilkan prestasi yang tinggi dan motivasi yang rendah sangat cenderung menghasilkan prestasi yang rendah juga, demikian dengan penghargaan. Efek dari penghargaan itu sendiri adalah kepuasan atau tidak kepuasannya yang akan diberikan umpan balik terhadap motivasi tersebut.

Berdasarkan defenisi para ahli diatas dapat disimpulkan motivasi kerja adalah sesuatu faktor yang sangat mendorong seseorang bak dari dalam diri seseorang tersebut. Dorongan tersebut berupa kepuasan dan kebutuhan-kebutuhan yang akan terpenuhi berupa suatu tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai dalam waktu tertentu.

b. Tujuan Motivasi Kerja

Menurut Malayu Hasibuan (2010:14) tujuan motivasi adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- 2) Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
- 3) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang sangat baik.
- 4) Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.
- 5) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
- 6) Meningkatkan kesejahteraan karyawannya.
- 7) Meningkatkan efesiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Organisasi perusahaan yang inovatif selalu memikirkan pekerjaan yang efektif, agar pekerjaan tersebut mudah dikendalikan dan dinilai pelaksanaannya, sehingga mudah pula menetapkan kinerja pegawainya.

c. Jenis-jenis Teori Motivasi

Menurut Husein Umar dalam Sunyoto Danang (2012:192) teori motivasi dibedakan menjadi dua, yaitu teori motivasi kepuasan dan motivasi proses.

1) Teori Kepuasan

Teori ini merupakan faktor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu sehingga mereka mau untuk melakukan aktifitasnya, jadi mengacu pada diri seseorang. Teori ini tentang kebutuhan apa yang dapat memuaskan dan yang dapat mendorong semangat kerja seseorang.

a) Teori kebutuhan

Menurut kebutuhan dan kepuasan kerja identic dengan kebutuhan biologis dan psikologis yaitu berupa material dan non material. Teori ini terutama bahwa manusia merupakan makhluk yang keinginannya tak terbatas, alat motivasinya adalah kepuasan yang belum terpenuhi serta kebutuhannya berjenjang. Kebutuhan manusia menurut Maslow dalam Sunyoto Danang (2012:194) adalah sebagai berikut:

- (1) Kebutuhan fisiologis.
- (2) Kebutuhan rasa aman (*safety needs*).
- (3) Kebutuhan sosial (*social needs*).
- (4) Kebutuhan penghargaan (*esteem needs*).

b) Teori ERG (*Exsistence, Relatedness and Growht*)

Teori ERG ini bahwa orang cenderung meningkat kebutuhannya sejalan dengan terpuaskannya kebutuhan dibawahnya. Ada tiga kelompok kebutuhan yang utama, yaitu:

- (1) Kebutuhan akan keberadaan (*exsistence needs*).

(2) Kebutuhan akan afiliasi (*relatedness needs*).

(3) Kebutuhan akan pertumbuhan (*growth needs*).

c) Teori motivasi prestasi

Teori ini menyatakan bahwa seseorang bekerja memiliki *energy* potensial yang dapat dimanfaatkan tergantung pada dorongan motivasi, situasi dan peluang yang ada. Ada tiga jenis kebutuhan yaitu:

(1) Kebutuhan akan prestasi.

(2) Kebutuhan akan afiliasi.

(3) Kebutuhan akan kekuasaan.

2) Teori motivasi proses

Teori ini berusaha agar setiap karyawannya mau bekerja lebih giat lagi sesuai dengan harapan. Daya penggerak motivasi semangat kerja terkandung dari harapan yang akan diperolehnya. Jika harapan menjadi kenyataan maka karyawan cenderung akan meningkatkan kualitas kerjanya.

Ada tiga macam teori proses yang utama, antara lain yaitu:

a) Teori harapan (*expectancy theory*).

b) Teori keadilan.

c) Teori penguatan.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan teori ini menunjukkan motivasi yang mendorong gairah dan semangat kerja karyawan. Kebutuhan juga menjadi salah satu motivasi yang penting, kebutuhan manusia ini berbeda bukan hanya dari segi materi maupun non materinya.

e. Proses Motivasi Kerja

Proses motivasi kerja menurut Hasibuan (2013:151) proses motivasi yaitu:

1) Tujuan

Dalam proses motivasi, perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi.

Setelah itu, baru karyawan dimotivasi ke arah tujuannya.

2) Mengetahui Kepentingan

Hal yang penting dalam proses motivasi adalah mengetahui keinginan

karyawan dan tidak hanya melihat dari sudut kepentingan pimpinan .

3) Komunikasi Efektif

Dalam proses motivasi ini harus dilakukan komunikasi yang baik dengan bawahannya. Bawahan harus mengetahui apa yang akan diperolehnya dan syarat yang harus dipenuhinya supaya insentif tersebut dapat diperoleh.

e. Faktor-Faktor Dari Motivasi

Motivasi kerja akan ditentukan oleh unsur penggerak, menurut Siagian (2011, 123-124) terdapat beberapa unsur penggerak motivasi yaitu:

1) Pencapaian Kinerja

2) Penghargaan

3) Tantangan

4) Disiplin

5) Kepemimpinan

6) Keterlibatan

7) Kesempatan

Menurut Siagian (2011, 123-124) Dari unsur-unsur yang telah disebutkan, maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

1) Pencapaian Kinerja

Pencapaian kinerja merupakan hasil yang didapat bagi seorang pegawai yang telah bekerja dan memiliki keinginan bekerja keras untuk dapat mendorongnya mencapai sasaran.

2) Penghargaan

Penghargaan, pengakuan atas suatu kinerja yang telah dicapai seseorang akan memberikan kepuasan batin yang lebih tinggi dibandingkan penghargaan berupa materi atau hadiah.

3) Tantangan

Tantangan yang dihadapi merupakan penggerak paling kuat bagi manusia untuk mengatasinya. Munculnya tantangan demi tantangan biasanya akan menumbuhkan semangat untuk mengatasinya.

4) Disiplin

Adanya rasa ikut memiliki akan menimbulkan motivasi untuk turut disiplin dalam segala hal dalam proses aktivitas pekerjaannya.

5) Kepemimpinan

Kepemimpinan atasan terutama dalam kemampuan, baik dari pengalaman kerja atau kesempatan untuk maju dapat membuat penggerak yang kuat bagi pegawai.

6) Keterlibatan

Rasa ikut terlibat dalam suatu proses pengambilan keputusan dari pegawai, akan membuat pegawai merasa menjadi bagian dari instansi tersebut. Adanya rasa keterlibatan bukan hanya menciptakan rasa memiliki, rasa tanggung jawab, tetapi juga rasa ingin bekerja lebih baik.

7) Kesempatan

Kesempatan untuk maju dalam bentuk jenjang karier yang terbuka dari tingkat bawah sampai tingkat puncak merupakan penggerak untuk bekerja lebih baik.

f. Teknik Motivasi

Menurut Mangkunegara (2012:77) teknik memotivasi karyawan adalah sebagai berikut:

1) Teknik Komunikasi Persuasi

Teknik ini merupakan salah satu teknik motivasi kerja karyawan yang dilakukan dengan cara mempengaruhi karyawan secara ekstralogis.

2) Teknik Pemenuhan Kebutuhan Karyawan

Teknik ini pemenuhan kebutuhan merupakan fundamental yang mendasari perilaku kerja.

Berdasarkan pendapat diatas dapat kita simpulkan bahwa memotivasi karyawan untuk bekerja dapat dilakukan dengan cara memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan juga ditambah dengan menggunakan teknik komunikasi yang baik.

g. Indikator Motivasi

Mangkunegara (2012: 78) menambahkan pada faktor motivasi hendaknya harus memuat atau syarat mutlak perlu bagi karyawan yang mana karakteristik guna memiliki motivasi berprestasi tinggi, berikut;

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
- 2) Berani Mengambil Risiko
- 3) Memiliki Tujuan Yang Realistis
- 4) Memilki Rencana Kerja Yang Menyeluruh Dan Berjuang Untuk

Merealisasikan Tujuan tersebut

- 5) Memanfaatkan Umpan Balik (*Feedback*) Yang Konkret Dalam Seluruh Kegiatan Kerja Yang Dilakukan

- 6) Mencari Kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diorganisir.

Terdapat beberapa indikator motivasi kerja. McClelland's dalam Siagian (2011:175), yaitu McClelland's Achievement Motivation Theory ada tiga faktor atau dimensi dari motivasi, yaitu

- 1) Motif,
- 2) Harapan
- 3) Insentif.

B. Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Sebelumnya

No	Nama peneliti Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Model Analisis	Hasil Penelitian
1	Untung Sriwidodo (2014)	Pengaruh Kompetisi, Motivasi, Komunikasi Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja	Kometensi (X ₁) Motivasi (X ₂) Komunikasi (X ₃) Kesejahteraan	Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linier Sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

		Pegawai Dinas Pendidikan.	(X ₄)			
2	Anissa (2017)	Pengaruh pelatihan, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan studi pada PT. Eco Smart Garment.	Pelatihan (X ₁) Kompetensi (X ₂) Disiplin Kerja (X ₃)	Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan, kompetens, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3	Arinal (2017)	Pengaruh disiplin kerja, pelatihan ,dan keterampilan terhadap kinerja karyawan pada UD. Romekso Mojekerto.	Disiplin kerja (X ₁) Pelatihan (X ₂) Keterampilan (X ₃)	Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja, pelatihan dan keterampilan memiliki pengaruh parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Nenny (2015)	Pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Sekolah Tinggi Seni Indonesia Bandung.	Kemampuan (X ₁) Motivasi (X ₂)	Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
5	Marhasan (2015)	Pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan pada Sekretariat Daerah kabupaten Sarolangun	Motivasi Kerja (X ₁) Disiplin Kerja (X ₂) Kemampuan Kerja (X ₃)	Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, disiplin kerja dan kemampuan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
6	Rika (2017)	Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Macanan Jaya Cemerlang Klaten.	Disiplin Kerja (X ₁) Motivasi Kerja (X ₂)	Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linier Berganda	Hsil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
7	Muh. Natsir Sari dan Citra Wulandari (2012)	<i>Motivation To Employee Performance With Job Satisfaction As An Intervening Variable</i>	<i>Motivation (X₁)</i>	<i>Employee Performance (Y)</i> <i>Job Satisfaction (Z)</i>	<i>Multiple Linear Regression</i>	<i>Based on the t-test is conducted and the results of linear regression analysis can be seen that a positive and signifi cant effect of motivation on employee performance, motivation, positive and signifi cant effect on job satisfaction, and job satisfaction and a signifi cant positive effect on employee performance. Based on the analysis of the test is known that the intervening variable of</i>

						<i>job satisfaction mediates the effect of motivation on employee performance.</i>
8	<i>Rezkiawan Tantawi, Armanu Armanu, dan Sudjatno Sudjatno (2016)</i>	<i>The Role of Job Motivation and Job Satisfaction in Mediating the Effect of Teacher's Certification on The Teacher's Performance in Gorontalo Elementary</i>	<i>Job Motivation (X₁)</i> <i>Job Satisfaction (X₂)</i>	<i>Employee Performance (Y)</i>	<i>Multiple Linear Regression</i>	<i>The results showed that there was a significant effect of teacher's certification to motivation, job satisfaction, and teacher's performance. Motivation and satisfaction significantly affect the performance of teachers. Motivation and job satisfaction as a partial mediation role in the impact of teacher's certification on teacher's performance, which indicates that the teacher's certification may affect the performance of teachers either with or without the support of their motivation and job satisfaction.</i>
9	<i>Said Abdi Mohamud, Abdiaziz Ahmed Ibrahim dan Jamal Mohamud Hussein (2017)</i>	<i>The Effect Of Motivation On Employee Performance: Case Study In Hormuud Company In Mogadishu Somalia</i>	<i>Motivation (X₁)</i>	<i>Employee Performance (Y)</i>	<i>Multiple Linear Regression</i>	<i>The results and findings indicated that monetary rewards, job enrichment have significant and positive effects on employee performance, in while there is positive and insignificant effect of training on employee performance also results indicate there were good relationship between motivation and employee performance and the research results showed that employee motivation influences employee performance of Hormuud Company in Mogadishu Somalia. The researcher recommends that all employees should be motivated to ensure they are retained and this will improve performance. In this way overall organizational productivity and effectiveness can be enhanced</i>

Sumber: Diolah penulis 2020

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu uraian dan visualisasi hubungan atau kaitan antara konsep suatu uraian dan visualisasi hubungan atau kaitan antara konsep satu dengan variabel yang lain dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konseptual akan dapat membantu peneliti dalam mengendalikan maupun menguji suatu hubungan, serta meningkatkan pengetahuan pengertian kita terhadap suatu fenomena yang akan diamati.

1. Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Disiplin kerja juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian Menurut Simamora dalam Sinambela (2012:242) mengemukakan bahwa tujuan utama kedisiplinan yaitu memastikan bahwa perilaku karyawan harus konsisten dengan aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi ataupun perusahaan. Aturan yang disusun oleh organisasi yaitu untuk mencapai tujuan kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut. Pada saat aturan itu dilanggar misalnya seorang karyawan terlambat sekali dampaknya akan mengenai terhadap organisasi itu sendiri. Pengaruh tersebut sangat membuktikan bahwa tingkat kedisiplinan itu sendiri secara besarnya sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut. Sedangkan Menurut Sinambela (2012:163) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan diantara kinerja dengan disiplin kerja. Dalam artian semakin tinggi disiplin kerja seseorang tersebut maka akan semakin tinggi juga kinerja orang tersebut

2. Hubungan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Wibowo (2010:86) mengemukakan bahwa: kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan itu tersebut. Wibowo, (2010:86) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu dan diaplikasikan guna meningkatkan manfaat yang disepakati. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang ditempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individu yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif dalam mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja.

3. Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Sulistiyani dan Rosidah, (2013) Salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi karyawan yang ditunjukkan dengan dukungan aktivitas yang mengarah pada tujuan. Motivasi dari dalam diri pegawai dapat

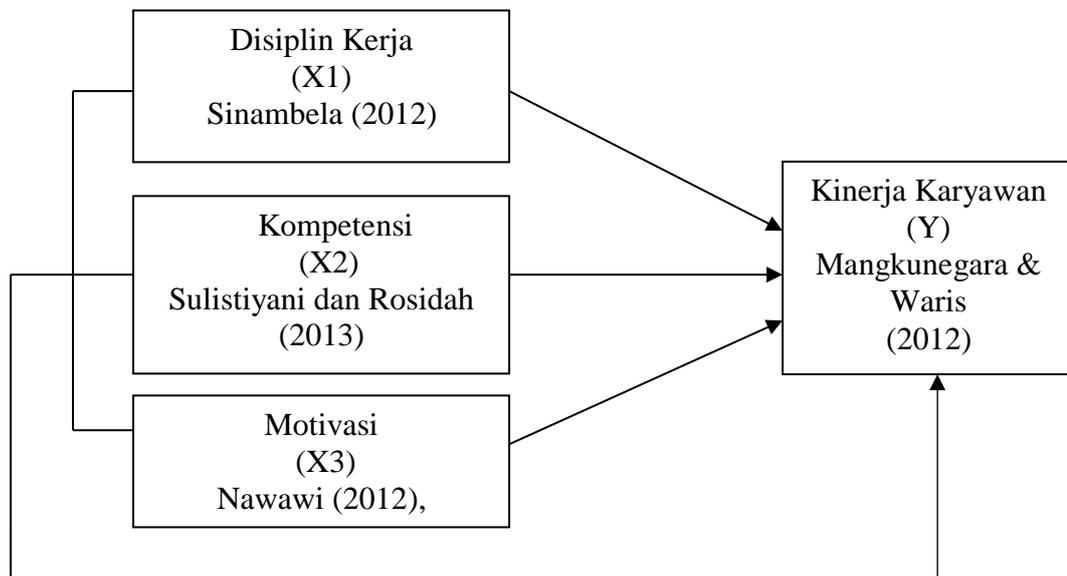
berasal dari kebutuhan akan uang, penghargaan, kekuasaan, dan pengakuan. Motivasi dari luar dapat berasal dari keluarga, teman kerja maupun atasan. Pada garis besarnya motivasi yang diberikan bisa dibagi menjadi dua (Heidjrachman dan Husnan, 2012), ya itu motivasi positif dan motivasi negatif. Motivasi positif adalah proses mempengaruhi orang dengan memberikan kemungkinan mendapatkan hadiah sementara motivasi negatif adalah proses mempengaruhi seseorang melalui kekuatan ketakutan seperti kehilangan pengakuan, uang atau jabatan. Menurut Nawawi (2012), ada dua bentuk motivasi yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja berupa kesadaran tentang makna pekerjaan yang dilaksanakannya. Motivasi ekstrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja berupa suatu kondisi yang mengharuskan melaksanakan pekerjaan secara maksimal.

4. Hubungan Disiplin Kerja, Kompetensi, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

ketaatan karyawan dalam mengikuti norma dan aturan yang ada, meningkatkan kemampuan serta pemikiran dalam membantu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, serta tingkatan semangat dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan dapat membantu mendapatkan hasil pekerjaan yang lebih baik dan lebih maksimal hal ini sesuai dengan pendapat dari Mangkunegara dan Waris yang mengatakan, karyawan yang memiliki disiplin dengan cara mengikuti aturan serta tidak menyalahi norma yang ada,

meningkatkan *skill* dan kemampuan diri serta termotivasi melakukan pekerjaan yang lebih baik dapat membantu mendapatkan hasil pekerjaan yang baik dan sesuai harapan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber : Penulis 2020

D. Hipotesis

Menurut Rusiadi (2013:79), hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian dan digunakan untuk langkah penelitian selanjutnya. Dari pengertian hipotesis diatas, penulis membuat hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Diduga disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Graha Merah Putih (Telkomsel).
- 2) Diduga kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Graha Merah Putih (Telkomsel).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Manullang dan Pakpahan, (2014:54) jenis penelitian yang penulis gunakan dalam pendekatan penelitian ini adalah pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan suatu variabel bebas terhadap variabeltergantungan atau terikat, sehingga dapat diketahui besar pengaruh dan erat hubungannya.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Telkomsel Graha Merah Putih (Telkomsel) Kota Medan, Jl. Putri Hijau No.1 Medan, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Februari sampai dengan selesai, dengan format sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skedul Proses Penelitian

N o.	Aktivitas	Bulan/Tahun				
		Feb 2020	Mar 2020	Apr 2020	Mei 2020	Jun 2020
1.	Riset Awal	■				
2.	Penyusunan Proposal		■			
3.	Perbaikan Proposal			■		
4.	Seminar Proposal				■	
5.	Pengolahan Data				■	
6.	Penyusunan Skripsi					■
7.	Bimbingan Skripsi					■
8.	Sidang Meja Hijau					■

Sumber: Rencana Penelitian, 2020

C. Defenisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian mencakup variabel apa yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel bebas yaitu: variabel disiplin kerja (X1), variabel kompetensi (X2), dan variabel motivasi (X3), serta 1 (satu) variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y).

2. Defenisi Operasional

Defenisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur secara operasional di lapangan.

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Deskripsi	Skala
Disiplin Kerja (X1)	Disiplin kerja adalah sikap dan kemauan dari kesediaan seseorang untuk mematuhi dan mematuhi norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Hasibuan (2013: 110)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mematuhi Aturan Kantor. 2. Tanggung Jawab Yang Tinggi. 3. Masuk Kerja Tepat Waktu 4. Tujuan Dan Kemampuan Hasibuan (2013:110)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan menggunakan kartu identitas, karyawan memakai seragam kantor, membuat ijin apabila tidak bisa hadir ke kantor, dan juga sangat mencerminkan disiplin yang tinggi 2. Karyawan yang sangat senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada karyawan sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab atas hasil kerjanya, dengan kata lain memiliki 3. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara sangat ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawannya. Ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) tersebut yang telah dibebankan kepada seorang karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang 	Likert

			bersangkutan disiplin kerja yang sangat baik. 4. Sikap hati-hati kita dalam menggunakan peralatan dikantor dapat menunjukkan bahwa seseorang tersebut memiliki disiplin kerja yang sangat baik, sehingga peralatan yang ada dikantor tersebut dapat terhindar dari kerusakan Hasibuan (2013:110)	
Kompetensi (X2)	Kompetensi adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Selain itu disebutkan pula bahwa seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Robbins (2010: 46)	1. Pengetahuan, 2. Kapabilitas 3. Inisiatif 4. Inovatif Robbins (2010: 48)	1. Informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang yang spesifik 2. Kemampuan untuk melakukan tugas fisik atau mental 3. Karakteristik fisik dan tanggapan yang konsisten untuk informasi atau situasi 4. Konsep diri, mencakup sikap, nilai atau <i>image</i> diri dari seseorang Robbins (2010: 48)	Likert
Motivasi (X3)	Motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, sedangkan motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dan motifnya. Mangkunegara (2011:93)	1. Memiliki Tanggung Jawab Pribadi Yang Tinggi 2. Berani Mengambil Risiko 3. Memiliki Tujuan Yang Realistis 4. Memiliki Rencana Kerja Yang Menyeluruh Memanfaatkan Umpan Balik (<i>Feed Back</i>) Mangkunegara (2011:93)	1. Setiap individu memiliki asa tanggung jawab yang tinggi akan kegiatannya. 2. Berani mengambil resiko sesuai dengan porsi dan manfaatnya 3. Memiliki pandangan yang bisa dicapai 4. Memiliki rancangan pekerjaan yang menyeluruh Mangkunegara (2011:93)	Likert

Kinerja Karyawan (Y)	Hasil dari kualitas dan kuantitas dikenakan dan dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Mangkunegara, (2012:75)	1. Kuantitas 2. Tanggung Jawab. 3. Kualitas. 4. Pelaksanaan Tugas Mangkunegara, (2012:75)	1. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai tersebut masing-masingnya 2. Tanggung jawab terhadap pekerjaannya kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. 3. Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan 4. Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahannya Mangkunegara, (2012:75)	Likert
----------------------	--	---	--	--------

Sumber: Penulis 2020

D. Populasi dan Sample/ Jenis dan Sumber Data

1. Populasi

Menurut Rusiadi (2014:122): populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. apabila peneliti ingin meneliti semua elemennya yang ada dalam wilayah penelitian maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Objek pada populasi diteliti hasilnya dianalisis, disimpulkan dan kesimpulannya berlaku untuk seluruh populasi.. Pada penelitian ini populasi diambil dari seluruh karyawan yang berjumlah 182 karyawan.

2. Sampel

Menurut Rusiadi (2014:122: Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan *Purposive sampling* yaitu teknik pengumpulan data berdasarkan pertimbangan tertentu. Cara menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

$$n = \frac{182}{1 + 182(0.1)^2}$$

= 64.53 dibulatkan menjadi 65 responden

3. Jenis Data

Jenis data didalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari responden yang ada dilokasi tersebut.

4. Sumber Data

Sumber data yang ada dipenelitian tersebut diperoleh dari hasil wawancara, karyawan serta dari hasil kusioner tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang sistematis dan objektif untuk memperoleh atau mengumpulkan keterangan yang bersifat lisan ataupun tulisan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Angket/ Quisioner

Angket merupakan bentuk pertanyaan yang diajukan kepada respondennya yaitu karyawan yang bekerja di PT Telkomsel Graha Merah Putih (Telkomsel) Kota Medan yang menjadi objek penelitian menggunakan skala likert.

2. Wawancara

Dilakukan dengan cara menentukan tanya jawab antara pewawancara dengan yang diwawancara tentang segala sesuatu yang diketahui pewawancara tersebut.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas (Keabsahan)

Uji validitas data digunakan untuk mengukur data sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner tersebut, dimana suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Menurut Sugiyono (2013:61), untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan (angket) yang akan disajikan kepada para responden maka diperlukan uji validitas setiap pertanyaan lebih besar ($>$) 0,30 maka butir pertanyaan tersebut dianggap valid atau sah.

b. Uji Realibilitas (Kehandalan)

Uji Realibilitas alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut adalah konsisten atau stabil dari ke waktu tidak boleh acak. Apabila jawaban terhadap indikator tersebut dengan acak, maka dikatakan "*tidak reliabel*". Menurut Sugiyono (2013:72), untuk mengetahui kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab butir-butir yang berkaitan dengan pertanyaan yang disusun dalam bentuk kuisisioner tersebut. Realibilitas adalah suatu

konstruk variabel yang dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar ($>$) 0,60.

Dengan menerapkan rumus tersebut data yang tersedia maka dapat mengetahui suatu gambaran yang menjelaskan pengaruh ataupun hubungan antara variabel yang diteliti penulis tersebut. Berdasarkan data yg telah didapat kemudian diolah dan dianalisa selain menggunakan rumus tersebut. Maka dapat dihitung dengan menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 22.0* atau bantuan aplikasi *Software SPSS 22.0 For Windows* tersebut.

2. Uji Asumsi Klasik

Menurut Rusiadi (2014:117), uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square (OLS)*. Jika hasil regresi linear telah memenuhi asumsi-asumsi regresi linear berganda tersebut maka nilai estimasi yang diperoleh tersebut akan bersifat BLUE (*Best, Linear, Unbiased, Estimator*).sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, maka akan dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi seperti: uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan sebuah data untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Data yang baik yaitu data yang mempunyai pola distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri ataupun menceng ke kanan (Rusiadi 2015:33). Untuk menguji sebuah data tersebut dapat dipergunakan dengan

metode grafis tersebut. Normal P-P plot dari standartdizednresidual cumulative probability, dengan mengetahui apabila sebenarnya berada disekitar garis normal tersebut, maka asumsi ke normalan tersebut dapat diketahui. Uji kolmogorov juga dapat digunakan untuk melihat ke normalan dengan mengidentifikasi nilai P-valuenya lebih besar dari alpha, maka asumsi ke normalan tersebut dapat diterima. Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 maka nilai Asymp.sig (2-tailed) di atas nilai signifikan 0,05 dengan arti rasidual tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas menurut Situmorang (2014:115), yang digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi tersebut ditemukan adanya korelasi antar variabel independen tersebut. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai *Tolerance* dan VIF (Variance Inflation Factor) melalui SPSS dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Bila $VIF > 10$ dan $Tolerance < 0,1$ maka terdapat masalah multikolinieritas.
- 2) Bila $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$ maka tidak terdapat masalah multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas Rusiadi (2014:115) yang digunakan untuk menguji data residu tidak bersifat acak. Residu merupakan variabel lain yang terlibat akan tetapi tidak termuat didalam model sehingga residu merupakan variabel tidak diketahui hingga diasumsikan data bersifat acak.

Karena diasumsikan acak tersebut, maka besarnya residu tidak terkait dengan besarnya nilai prediksi tersebut.

3. Uji Kesesuaian (*Test Goodness Of Fit*)

a. Regresi Linier Berganda

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pegawai (*Dependent Variabel*)

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi Berganda (*Multiple Regression*)

X_1 = Disiplin Kerja (*Independent Variabel*)

X_2 = Kompetensi (*Independent Variabel*)

X_3 = Motivasi (*Independent Variabel*)

ϵ = Error term

b. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial menurut Rusiadi (2014:117), yang digunakan untuk menguji sendiri secara signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikatnya (Y) dengan nilai $\alpha = 0,05\%$ kriteria pengujiannya sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$, yang artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut.

$H_0 : \beta_1 \neq 0$, yang artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut. Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

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

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

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F menurut Rusiadi (2014:116) yang digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel bebasnya terhadap variabel terikat. Karena Uji F menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dengan nilai $\alpha = 0,05$ (5%). Kriteria tersebut pengujiannya adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$, yang artinya secara serentak tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut.

$H_0 : \beta_1 \neq 0$, yang artinya secara serentak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebasnya terhadap variabel terikat tersebut.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

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

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

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menurut Rusiadi (2014:117) yang digunakan untuk mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.

Jika nilai tersebut mendekati angka 1 maka variabel bebas tersebut makin mendekati hubungan dengan variabel terikatnya atau dapat juga dikatakan bahwa penggunaan model tersebut dapat dibenarkan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan

Telkomsel merupakan operator telekomunikasi seluler GSM kedua di Indonesia, dengan layanan paskabayarnya yang diluncurkan pada tanggal 26 Mei 1995. Waktu itu kepemilikan saham Telkomsel adalah PT Telkom (51%) dan PT Indosat (49%).

Kemudian pada November 1997 Telkomsel menjadi operator seluler pertama di Asia yang menawarkan layanan prabayar GSM. Telkomsel ini mengklaim sebagai operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia, dengan 26,9 juta pelanggan dan memiliki market share sebesar 55% (Maret 2006). Telkomsel memiliki tiga produk GSM, yaitu SimPATI (prabayar), KartuAS (prabayar), serta KartuHALO (paskabayar).

Saat ini saham Telkomsel dimiliki oleh TELKOM (65%) dan perusahaan telekomunikasi Singapura SingTel (35%). TELKOM merupakan BUMN Indonesia yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedang SingTel merupakan perusahaan yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Singapura. Pada tahun 1995, secara resmi Telkomsel mendapat izin untuk memberikan jasa telekomunikasi selular GSM, setelah sebelumnya sukses sebagai pilot project Telkom dalam proyek percontohan GAM do Batam.

Hal berbeda dengan operator lain, Telkomsel mulai membangun jaringan dan melayani pelanggannya dari luar Jawa yakni Batam, Medan daerah lainnya.

Selanjutnya Pada tahun 1996, Telkomsel mulai beroperasi di ibu kota Jakarta dan berhasil melayani seluruh propinsi yang ada di Indonesia, hal ini ditandai dengan pengoperasian layanan Telkomsel di Ambon dan Jayapura.

Telkomsel menjadi pelopor kartu prabayar isi ulang di ASIA dan meluncurkan produk pertamanya simPATI, kartu ini diluncurkan saat krisis ekonomi sedang melanda tahun 1997, dimana Telkomsel memberikan solusi kepada para pengguna jasa selular yang memuliah melakukan pengontrolan anggaran komunikasinya. Selain itu juga Telkomsel mendapat sertifikat ISO 9002 untuk *Customer Service OnLine* dari PT Tuv Rheinland Jerman, yang menandai layanan pelanggan Telkomsel telah memenuhi standarisasi mutu internasional.

Telkomsel pada tahun 1998 membuat program baru untuk mengembangkan jaringannya dengan mencanangkan *Word Class Operator* sebagai tolak ukur standar layanan. Positioning baru kartu prabayar Telkomsel dengan nama simPATI Nusantara yang bermottokan “Dengan simPATI tetap terkendali”, dimana simPATI yang sebelumnya hanya digunakan di area registrasinya, kini simPATI bisa digunakan di seluruh Indonesia. Untuk tahun 1999, implementasi BIANCA (*Billing and Customer Care*) menggantikan system billing lama, menandai peristiwa penting Telkomsel dalam menjalankan bisnisnya. BIANCA memungkinkan berbagai proses dapat dilakukan secara serempak, seperti: informasi pelanggan, pencatatan percakapan hingga produksi tagihan / invoice. Predikat pelayanan terbaik untuk kategori operator selular: “*The in Achieving Customer Satisfaction Toward Service Quality*” dari lembaga survei *frontier* bekerja sama dengan majalah SWA.

Pada tahun 2000, Telkomsel memelopori layanan Mobile Banking di Indonesia bekerja sama dengan bank Panin, yang merupakan inovasi Telkomsel dalam mengintegrasikan system teknologi telekomunikasi dan informasi dalam sistem banking. Disini Telkomsel juga merupakan operator terkemuka layanan telekomunikasi seluler di Indonesia dengan pangsa pasar dan pendapatan saham. Pada akhir Maret 2009, Telkomsel memiliki 72.1 juta pelanggan yang berdasarkan statistik industri, mewakili pangsa pasar yang diperkirakan sekitar 50%. Telkomsel menyediakan layanan selular di Indonesia, melalui nasional sendiri dual-band GSM 900-1800 MHz, jaringan 3G, dan internasional, melalui 341 mitra roaming internasional di 180 negara (akhir Maret 2009).

Pada September 2006, Telkomsel menjadi operator pertama di Indonesia untuk meluncurkan layanan 3G. Perusahaan menyediakan pelanggan dengan pilihan antara duakartu Prabayar simPATI dan Kartu As, atau pasca-bayar kartuHALO layanan, serta berbagai layanan nilai tambah dan program. Pada 20 Maret 2009, Telkomsel dan Apple South Asia Pte. Ltd meluncurkan iPhone 3G di Indonesia dengan harga disesuaikan rencana untuk semua pelanggan Telkomsel berharga. Telkomsel beroperasi di Indonesia telah tumbuh secara substansial sejak peluncuran komersial pasca layanan dibayar pada tanggal 26 Mei 1995.

Pada November 1997, Telkomsel menjadi operator telekomunikasi seluler pertama di Asia yang memperkenalkan GSM dapat diisi ulang layanan pra-bayar. Telkomsel memiliki jangkauan jaringan terbesar dari salah satu operator selular di Indonesia, menyediakan jangkauan jaringan yang mencapai lebih dari 95% dari jumlah penduduk Indonesia dan merupakan satu-satunya operator di

Indonesia yang mencakup seluruh negara, provinsi dan kabupaten, baik semua "kecamatan" di Sumatra, Jawa, dan Bali. Saat ini dunia semakin terhubung, dan pertukaran informasi terjadi amat cepat. Kebutuhan komunikasi tidak lagi sebatas suara dan SMS, namun juga dalam format lainnya seperti video dan foto. Kebutuhan masyarakat akan layanan data dan *broadband* (pita lebar) akan terus berkembang dalam beberapa tahun ke depan.

Untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat di dalam menikmati gaya hidup digital (*digital lifestyle*), kami turut membangun ekosistem digital di tanah air melalui berbagai upaya pengembangan DNA (*Device, Network dan Applications*), yang diharapkan akan mempercepat terbentuknya masyarakat digital Indonesia.

Kami pun secara konsisten mengimplementasikan roadmap teknologi selular, mulai dari 3G, HSDPA, HSPA+, serta menjadi yang pertama meluncurkan secara komersial layanan mobile 4G LTE di Indonesia yang akan memberikan pelanggan akses yang lebih cepat di dalam menikmati layanan data serta memungkinkan penerapan teknologi selular dalam skala yang lebih besar, seperti untuk pengembangan kota pintar (*smart city*).

Kami akan selalu hadir untuk menginspirasi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi terdepan, produk dan layanan yang kompetitif, serta solusi inovatif. Hal ini akan mengantarkan Indonesia menuju perekonomian masyarakat berbasis broadband sesuai roadmap teknologi selular. Kecintaan kami pada negeri inilah yang selalu menginspirasi untuk terus berkreasi menghadirkan layanan dan inovasi bagi negeri.

2. Visi Dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup dan digital mobile kelas dunia yang terpercaya.

b. Misi

Memberikan layanan dan solusi digital *mobile* yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai bagi pemegang saham serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa

3. Budaya Perusahaan

TELKOMSEL memiliki Budaya Perusahaan yang disebut sebagai *THE TELKOMSEL WAY*. *THE TELKOMSEL WAY* sebagai sistem keyakinan (*believe system*) akan terus menerus dibangun dan dikembangkan untuk mengantarkan perusahaan agar selalu menjadi 12 pemenang (*The Winner*) dengan pertumbuhan yang kompetitif dan berkelanjutan.

THE TELKOMSEL WAY sebagai panduan seluruh pimpinan dan karyawan perusahaan, dalam pola pikir, sikap, perilaku dan tindakan sehari-hari dalam bekerja memberikan kontribusi kepada perusahaan, dibangun dari tiga bagian, yaitu:

- a) *Philosophy to be the Best*, yaitu *Always The Best* dan *Great Values* yang terdiri dari *Integrity, Respect, Enthusiasm, Loyalty* dan *Totality*.
- b) *Principles to be the Star*, yaitu *Solid, Speed, Smart* (3S)
- c) *Practices to be the Winner*, yaitu *Great People, Great Strategy* dan *Great Innovation* (3G).

4. Produk-Produk Telkomsel

Selama ini, Telkomsel telah memberi beberapa manfaat bagi para pelanggan melalui 5 produk unggulannya yang digunakan sebagai upaya melayani segmentasi yang berbeda-beda. Kelima produk tersebut yaitu:

a) Kartu HALO

Kartu HALO merupakan produk pertama yang diluncurkan oleh Telkomsel dan memiliki beberapa klasifikasi produk sebagai berikut:

- 1) HALO Fit: HALO Fit adalah solusi untuk menentukan pilihan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dalam berkomunikasi. Dengan beragam paket yang ditawarkan, didukung oleh semua kenyamanan fasilitas dan layanan kartu HALO dan jaringan terluas dan berkualitas Telkomsel. Konsumen dapat memilih melalui paket-paket yang disediakan sesuai dengan kebutuhannya dalam berkomunikasi.
- 2) HALO Hybrid: HALO Hybrid instan memberikan kemudahan kepada konsumen dalam pengaktifan kartu. Kartu dapat langsung aktif dan konsumen bebas memilih untuk menggunakan layanan pasca bayar atau pra bayar, sesuai dengan kebutuhan. Selain itu konsumen dapat dengan mudah menentukan batas tagihan pasca bayar.
- 3) HALO Data: kartu HALO Data adalah produk kartuHALO yang diperuntukan bagi pelanggan yang membutuhkan akses layanan DATA melalui jaringan GSM/GPRS. Spesifikasi kartuHALO Data adalah memiliki kemampuan akses ke layanan DATA dengan tarif variable sesuai dengan pemakaian pelanggan. Kartu HALO Data memiliki MSISDN sendiri dan sebagai kartuHALO tambahan agar dapat

digunakan untuk mengakses layanan DATA. Pelanggan kartu HALO Data adalah pelanggan yang telah memiliki kartu HALO utama atau dengan kata lain sebagai kartu HALO tambahan yang telah dimiliki pelanggan

b) Simpati

Simpati merupakan Kartu Prabayar (prepaid) yang dikeluarkan oleh Telkomsel. Simpati dapat digunakan di seluruh Indonesia dengan tarif terjangkau, telepon hemat ke sesama pelanggan Telkomsel maupun operator lain dan SMS hemat untuk mengirim pesan di dalam maupun ke luar negeri. Kartu simPATI mempunyai daya jelajah yang bisa menjangkau beberapa wilayah hampir di seluruh pelosok Nusantara, bahkan hingga ke pulau-pulau terpencil.

Kartu prabayar simPATI memiliki beberapa keunggulan seperti keamanan (bebas dari penyadapan dan penggandaan), aksesibilitas, harga yang terjangkau, mutu prima dan jangkauan GSM yang luas serta menawarkan fitur-fitur yang menarik yang dapat dinikmati pengguna simPATI dengan cara registrasi menjadi anggota simPATI Zone (tidak dikenakan biaya).

Simpati menawarkan beberapa fitur dan layanan, seperti: Layanan 3G (WCDMA/HSDPA), roaming internasional ke lebih dari 200 negara, transfer pulsa, paket BlackBerry (Unlimited, Business, dan Lifestyle), Mobile Banking, Mobile Wallet T-Cash, T-Remmit (transfer uang luar negeri), Mobile Broadband Telkomsel Flash, PopScreen (pop-up info dan konten yang langsung hadir dilayar ponsel) dan sebagainya.

c) Kartu AS

Telkomsel menghadirkan Kartu As sebagai SIM card yang memberikan berbagai kemudahan bagi para penggunanya. Kartu As menyajikan berbagai program dan layanan yang mudah dan transparan baik dari sisi tarif, program yang ditawarkan maupun cara mendapatkan program. Kemudahan Tarif Kartu As untuk layanan panggilan dan SMS yaitu satu tarif untuk melakukan layanan panggilan dan SMS dimanapun di seluruh Indonesia yang berlaku 24 jam, serta satu tarif yang berlaku untuk semua panggilan dan SMS ke semua operator.

d) Simpati Loop

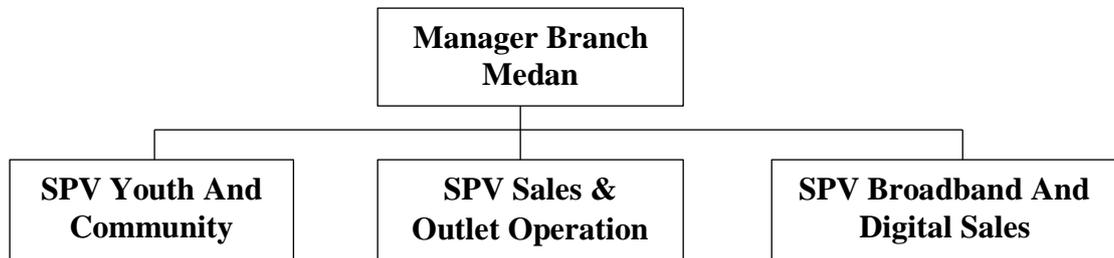
Perdana Simpati Loop merupakan kartu perdana yang dikhususkan untuk pemuda dan komunitas-komunitas, keunggulan perdana loop dibandingkan dengan perdannya bisa dilihat dari sisi fitur yang disediakan seperti kuota internet lebih besar dengan harga yang relatif murah, tarif telfon dan sms yang murah, ada banyak pilihan paket sms dan telfon

e) Telkomsel Flash

Telkomsel Flash adalah layanan internet tanpa kabel (wireless) yang disediakan oleh Telkomsel untuk seluruh pelanggannya (kartuHALO, simPATI, Kartu AS dan Loop). Layanan ini didukung dengan teknologi HSDPA/ 3G/EDGE/ GPRSTELKOMSEL yang dapat menghasilkan kecepatan download sampai dengan 7.2 Mbps. Dengan ini Telkomsel Flash menawarkan suatu pengalaman baru dalam melakukan koneksi jaringan internet dengan kecepatan tinggi dan lokasi akses yang dapat dilakukan dimana saja.

5. Struktur Organisasi dan *Job Description* Departemen Sales Telkomsel

Branch Medan



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Telkomsel *Branch*

Sumber: PT.Telkomsel Regional Sumatera Utara

a. *Branch Manager*

Branch Manager memiliki posisi vital, yaitu sebagai pimpinan Telkomsel Branch Semarang dimana wilayah otoritasnya mencakup Kota Medan dan Kota/Kabupaten Wilayah Sumatera utara. *Branch Manager* bertanggung jawab kepada pimpinan yang berada posisi manajerial di atasnya atau pimpinan regional yang lebih luas (CEO Telkomsel Sumut).

Branch Manager akan memberikan perintah dan arahan kepada tiap divisi dalam mencapai target. Perintah dan arahan yang diberikan berdasarkan perencanaan strategi pemasaran atas hasil report dari *sales*, *competitor movement* dan perkembangan pasar. *Branch Manager* juga memantau perkembangan strategi pemasaran yang telah direncanakan dan dilaksanakan. Setiap kendala yang dihadapi akan dievaluasi dan dicari solusinya bersama-sama.

Selain itu, *Branch Manager* juga memimpin GraPARI Medan dan mengelola agar bisa memberikan layanan yang terbaik bagi konsumen. GraPARI sendiri berfungsi sebagai outlet resmi Telkomsel dimana

konsumen bisa mendapatkan produk-produk Telkomsel maupun produk *bundling*.

b. Sales & Outlet Operation

Sales dan *Outlet Operation* (selanjutnya disingkat SOO) adalah divisi *sales* yang bertanggung jawab terhadap penjualan dan pendistribusian produk-produk Telkomsel sehingga memiliki peran besar terhadap target pendapatan perusahaan. SOO bertanggung jawab langsung kepada *Branch Manager*.

Tugas utama SOO adalah menjual dan mendistribusikan kartu perdana ke outlet-outlet dan general market. Outlet adalah toko-toko yang secara khusus berjualan produk-produk kebutuhan ponsel seperti *headset*, aksesoris, *case* handphone, kartu perdana dan isi ulang pulsa. *General market* yang dimaksud adalah toko dan warung tradisional yang berjualan berbagai jenis barang sehingga bisa diajak bekerjasama untuk memperoleh keuntungan.

Dalam menghadapi persaingan dengan kompetitor, SOO juga bertugas memantau dan mengantisipasi pesaing di outlet dan general market. SOO juga melakukan *survey* dan *research market*, ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan pasar dan trend minat pelanggan, sehingga data yang diperoleh dapat dijadikan dasar perencanaan strategi penjualan dalam memperluas *market share*, serta untuk mengenali potensi *market* yang dituju untuk memperluas pendistribusian dan meningkatkan penjualan.

c. *Broadband & Digital Sales*

Broadband & Digital Sales (BDS) merupakan divisi yang bertanggung jawab di bidang penjualan produk. BDS memiliki produk yang berbentuk digital seperti layanan data broadband Telkomsel Flash, Nada sambung Pribadi (NSP), T-Cash dan lain-lain.

Salah satu tugas utama BDS adalah menjual dan mendistribusikan layanan *broadband* dan *product* digital ke para pelanggan. Penjualan ini terjadi apabila Pelanggan Telkomsel menggunakan layanan digital yang bisa diakses langsung dari *handset* atau membeli paket data yang tersedia di outlet maupun toko Mkios.

d. *Youth & Community*

Youth & Community adalah 1 dari 3 sub-*departement sales* yang ada di Branch seluruh wilayah Indonesia. Berbeda dengan SOO dan BDS yang fokus kepada penjualan, Y&C memiliki fungsi sebagai public relation (*humas*) Telkomsel *Branch* Medan, tentunya tanpa meninggalkan fungsi utama sebagai tim *sales Branch* Medan.

Fokus Sub *Departement Youth and Community* sendiri adalah menjalin hubungan baik dengan Sekolah, Kampus, Komunitas, dan yang terakhir adalah Kantor atau Pabrik. Untuk mengenalkan produk luar biasa dari Telkomsel yang tidak dapat dibeli secara bebas. Produk ini bernama Kartu Komunitas yang memiliki fitur sms dan telfon gratis ke sesama komunitas.

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini 3 (tiga) variabel bebas yaitu disiplin kerja, kompetensi dan motivasi kerja serta 1 (satu) variabel terikat yaitu kinerja pegawai. Dalam penyebaran angket, masing-masing butir pernyataan dari setiap variabel harus di isi oleh responden yang berjumlah 65 orang.

Adapun jawaban-jawaban dari responden yang diperoleh akan ditampilkan pada tabel-tabel berikut:

1. Kinerja Karyawan

Variabel kinerja karyawan (Y) dibentuk oleh 4 (empat) indikator Kuantitas, Tanggung Jawab., Kualitas. dan Pelaksanaan Tugas.

Tabel 4.1. Penilaian Responden Terhadap Indikator Kuantitas (Y.1)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan mampu berhasil menyelesaikan pekerjaan yang sulit		Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai target dari perusahaan.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	5	7,7
Ragu-ragu	13	20,0	9	13,8
Setuju	36	55,4	32	49,2
Sangat Setuju	16	24,6	19	29,2
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	4,0462		4.0000	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan mampu berhasil menyelesaikan pekerjaan yang sulit, sebanyak 36 responden (55,4%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,0462. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan mampu berhasil menyelesaikan pekerjaan yang sulit sesuai harapan perusahaan.

- b) Untuk item karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai target dari perusahaan, sebanyak 32 responden (49,2%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4.00. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai target dari perusahaan yang ada sudah baik.

Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Indikator Tanggung Jawab (Y.2)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan memiliki tanggung jawab terhadap semua pekerjaan yang dia lakukan		Karyawan bertanggung jawab dengan hasil perkerjaanya.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	5	7,7
Ragu-ragu	17	26,2	15	23,1
Setuju	34	52,3	34	52,3
Sangat Setuju	14	21,5	11	16,9
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	3,9538		3,7846	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan memiliki tanggung jawab terhadap semua pekerjaan yang dia lakukan, sebanyak 34 responden (52,3%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,9538. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan memiliki tanggung jawab terhadap semua pekerjaan yang dia lakukan sudah baik.
- b) Untuk item karyawan bertanggung jawab dengan hasil perkerjaanya, sebanyak 34 responden (52,3%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,7846. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi

(Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan bertanggung jawab dengan hasil perkerjaanya sudah baik.

Tabel 4.3. Penilaian Responden Terhadap Indikator Kualitas (Y.3)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan memiliki kualitas yang mempuni dalam setiap pekerjaan yang ada		Karyawan mampu melaksanakan tugas yang baik.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	4	6,2
Ragu-ragu	11	16,9	16	24,6
Setuju	30	46,2	34	52,3
Sangat Setuju	24	36,9	11	16,9
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	4,2000		3,8000	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan memiliki kualitas yang mempuni dalam setiap pekerjaan yang ada, sebanyak 30 responden (46,2%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,20. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan memiliki kualitas yang mempuni dalam setiap pekerjaan yang ada sudah baik.
- b) Untuk item karyawan mampu melaksanakan tugas yang baik, sebanyak 34 responden (52,3%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,80. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan mampu melaksanakan tugas yang baik sudah baik.

Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Indikator Pelaksanaan Tugas (Y.4)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan bisa menyelesaikan setiap pekerjaan yang telah diberikan		Karyawan mampu menyelesaikan tugasnya tepat waktu.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%

Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	3	4,6	-	-
Ragu-ragu	21	32,3	13	20,0
Setuju	31	47,7	36	55,4
Sangat Setuju	10	15,4	16	24,6
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	3,7385		4,0462	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan bisa menyelesaikan setiap pekerjaan yang telah diberikan, sebanyak 31 responden (47,7%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,7385. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan bisa menyelesaikan setiap pekerjaan yang telah diberikan sudah baik.
- b) Untuk item karyawan mampu menyelesaikan tugasnya tepat waktu, sebanyak 36 responden (55,4%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,0462. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan mampu menyelesaikan tugasnya tepat waktu sudah baik.

2. Disiplin Kerja

Variabel disiplin kerja (X_1) dibentuk oleh 4 (empat) indikator, Mematuhi Aturan Kantor, Tanggung Jawab Yang Tinggi, Masuk Kerja Tepat Waktu dan Tujuan Dan Kemampuan.

Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Indikator Mematuhi Aturan Kantor ($X_{1.1}$)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan menggunakan kartu identitas diri		Karyawan selalu memberikan keterangan/surat jika berhalangan ke bekerja.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-

Tidak Setuju	-	-	4	6,2
Ragu-ragu	11	16,9	14	21,5
Setuju	30	46,2	34	52,3
Sangat Setuju	24	36,9	13	20,0
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	4,2000		3,8615	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan menggunakan kartu identitas diri, sebanyak 30 responden (46,2%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,20. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan menggunakan kartu identitas diri sudah baik.
- b) Untuk item karyawan selalu memberikan keterangan/surat jika berhalangan ke bekerja, sebanyak 34 responden (52,3%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,8615. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan selalu memberikan keterangan/surat jika berhalangan ke bekerja sudah baik.

Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Indikator Tanggung Jawab Yang Tinggi (X_{1.2})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan mengikuti prosedur pekerjaan yang ada		Karyawan bertanggung jawab akan seluruh laporan pekerjaannya.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	3	4,6	-	-
Ragu-ragu	15	23,1	14	21,5
Setuju	34	52,3	36	55,4
Sangat Setuju	13	20,0	15	23,1
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	3,8769		4,0154	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan mengikuti prosedur pekerjaan yang ada, sebanyak 34 responden (52,3%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,8769.

Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan mengikuti prosedur pekerjaan yang ada sudah baik.

- b) Untuk item karyawan bertanggung jawab akan seluruh laporan pekerjaannya, sebanyak 36 responden (55,4%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,0154. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan bertanggung jawab akan seluruh laporan pekerjaannya sudah baik.

Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Indikator Masuk Kerja Tepat Waktu (X_{1.3})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan datang tepat waktu saat memasuki tempat kerja		Karyawan pulang tepat waktu saat meninggalkan tempat kerja.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	5	7,7
Ragu-ragu	13	20,0	5	7,7
Setuju	36	55,4	37	56,9
Sangat Setuju	16	24,6	18	27,7
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	4,0462		4,0462	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan datang tepat waktu saat memasuki tempat kerja, sebanyak 36 responden (55,4%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,0462. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan datang tepat waktu saat memasuki tempat kerja sudah baik.
- b) Untuk item karyawan pulang tepat waktu saat meninggalkan tempat kerja, sebanyak 37 responden (56,9%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata

4,0462. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan pulang tepat waktu saat meninggalkan tempat kerja sudah baik.

Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Indikator Tujuan Dan Kemampuan (X_{1.4})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan bisa menggunakan alat dan perkakas dengan baik		Karyawan menjaga alat dan perkakas agar dapat dipakai kembali.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	2	3,1	4	6,2
Ragu-ragu	10	15,4	10	15,4
Setuju	36	55,4	35	53,8
Sangat Setuju	17	26,2	16	24,6
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	4,0462		3,9692	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan bisa menggunakan alat dan perkakas dengan baik, sebanyak 36 responden (55,4%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,0462. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan bisa menggunakan alat dan perkakas dengan baik sudah baik.
- b) Untuk item karyawan menjaga alat dan perkakas agar dapat dipakai kembali, sebanyak 35 responden (53,8%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,9692. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan menjaga alat dan perkakas agar dapat dipakai kembali sudah baik.

3. Kompetensi

Variabel kompetensi (X₂) dibentuk oleh 4 (empat) indikator Pengetahuan, Kapabilitas, Inisiatif dan Inovatif.

Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Indikator Pengetahuan (X_{2.1})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan memiliki informasi yang dapat membantu masalah pekerjaannya		Karyawan memiliki keahlian yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan pada pekerjaannya.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	5	7,7
Ragu-ragu	16	24,6	14	21,5
Setuju	35	53,8	31	47,7
Sangat Setuju	14	21,5	15	23,1
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	3,9692		3,8615	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan memiliki informasi yang dapat membantu masalah pekerjaannya, sebanyak 35 responden (53,8%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,9692. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan memiliki informasi yang dapat membantu masalah pekerjaannya sudah baik.
- b) Untuk item karyawan memiliki keahlian yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan pada pekerjaannya, sebanyak 31 responden (47,7%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,8615. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan memiliki keahlian yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan pada pekerjaannya sudah baik.

Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Indikator Kapabilitas (X_{2.2})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan mampu bekerja lembur		Karyawan bekerja dilapangan dengan baik.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	2	3,1
Tidak Setuju	-	-	4	6,2
Ragu-ragu	17	26,2	14	21,5
Setuju	31	47,7	32	49,2
Sangat Setuju	17	26,2	13	20,0
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	4,0000		3,7692	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan mampu bekerja lembur, sebanyak 31 responden (47,7%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,00. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan mampu bekerja lembur sudah baik.
- b) Untuk item karyawan bekerja dilapangan dengan baik, sebanyak 32 responden (49,2%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,7692. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan bekerja dilapangan dengan baik sudah baik.

Tabel 4.11. Penilaian Responden Terhadap Indikator Inisiatif (X_{2.3})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan memiliki ide untuk membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapinya		Karyawan mampu menjaga konsisten dalam menjaga iformasi dilapangan dengan pusat informasi.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	3	4,6
Ragu-ragu	13	20,0	16	24,6
Setuju	29	44,6	30	46,2
Sangat Setuju	23	35,4	16	24,6

Total	65	100,0	65	100,0
Mean	4,1538		3,9077	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan memiliki ide untuk membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapinya, sebanyak 29 responden (44,6%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,1538. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan memiliki ide untuk membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapinya sudah baik.
- b) Untuk item karyawan mampu menjaga konsisten dalam menjaga iformasi dilapangan dengan pusat informasi, sebanyak 30 responden (46,2%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,9077. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan mampu menjaga konsisten dalam menjaga iformasi dilapangan dengan pusat informasi sudah baik.

Tabel 4.12. Penilaian Responden Terhadap Indikator Inovatif (X_{2.4})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan mampu menjaga nama baik perusahaan		Karyawan mampu menjaga kekompakan tim.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-
Ragu-ragu	15	23,1	14	21,5
Setuju	37	56,9	36	55,4
Sangat Setuju	13	20,0	15	23,1
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	3,9692		4,0154	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan mampu menjaga nama baik perusahaan, sebanyak 37 responden (56,9%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,9692. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota

Medan mengenai karyawan mampu menjaga nama baik perusahaan sudah baik.

- b) Untuk item karyawan mampu menjaga kekompakan tim, sebanyak 36 responden (55,4%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,0154. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan mampu menjaga kekompakan tim sudah baik.

4. Motivasi Kerja

Variabel motivasi kerja (X_3) dibentuk oleh 4 (empat) indikator yaitu Memiliki Tanggung Jawab Pribadi Yang Tinggi, Berani Mengambil Risiko, Memiliki Tujuan Yang Realistis dan Memiliki Rencana Kerja Yang Menyeluruh Memanfaatkan Umpan Balik (*Feed Back*).

Tabel 4.13. Penilaian Responden Terhadap Indikator Memiliki Tanggung Jawab Pribadi Yang Tinggi ($X_{3.1}$)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan memiliki tanggung jawab masing-masing dari pekerjaannya		Karyawan berani mengambil kesempatan pekerjaan yang ada.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	1	1,5	-	-
Ragu-ragu	13	20,0	13	20,0
Setuju	42	64,6	28	43,1
Sangat Setuju	9	13,8	24	36,9
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	3,9077		4,1692	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan memiliki tanggung jawab masing-masing dari pekerjaannya, sebanyak 42 responden (64,6%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,9077. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT.

Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai Karyawan memiliki tanggung jawab masing-masing dari pekerjaannya sudah baik.

- b) Untuk karyawan berani mengambil kesempatan pekerjaan yang ada, sebanyak 28 responden (43,1%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,1692. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan berani mengambil kesempatan pekerjaan yang ada sudah baik.

Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Indikator Berani Mengambil Risiko (X_{3.2})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan berani menanggung resiko pekerjaan yang dilakukannya		Karyawan berani bertanggung jawab atas segala kesalahan yang dibuatnya.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	3	4,6	-	-
Ragu-ragu	23	35,4	21	32,3
Setuju	28	43,1	31	47,7
Sangat Setuju	11	16,9	13	20,0
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	3,7231		3,8769	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan berani menanggung resiko pekerjaan yang dilakukannya, sebanyak 28 responden (43,1%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,7231. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan berani menanggung resiko pekerjaan yang dilakukannya sudah baik.
- b) Untuk item karyawan berani bertanggung jawab atas segala kesalahan yang dibuatnya, sebanyak 31 responden (47,7%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,8769. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi

(Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan berani bertanggung jawab atas segala kesalahan yang dibuatnya sudah baik.

Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Indikator Memiliki Tujuan Yang Realistis ($X_{3.3}$)

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan memiliki asa untuk mendapatkan posisi pekerjaan yang lebih baik		Karyawan yakin mampu mendapatkan promosi jabatan.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	1	1,5	3	4,6
Ragu-ragu	13	20,0	23	35,4
Setuju	42	64,6	28	43,1
Sangat Setuju	9	13,8	11	16,9
Total	65	100,0	65	100,0
Mean	4,1538		3,9077	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan memiliki asa untuk mendapatkan posisi pekerjaan yang lebih baik, sebanyak 42 responden (64,6%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 4,1538. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan memiliki asa untuk mendapatkan posisi pekerjaan yang lebih baik.
- b) Untuk item karyawan yakin mampu mendapatkan promosi jabatan, sebanyak 28 responden (43,1%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,9077. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan yakin mampu mendapatkan promosi jabatan sudah baik.

Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Indikator Memiliki Rencana Kerja Yang Menyeluruh Memanfaatkan Umpan Balik (*Feed Back*) (X_{3.4})

Jawaban Responden	Item Pertanyaan			
	Karyawan memiliki perencanaan untuk menyelesaikan masalah		Karyawan memiliki solusi di setiap masalah yang dihadapi.	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	1	1,5
Ragu-ragu	23	35,4	13	20,0
Setuju	30	46,2	42	64,6
Sangat Setuju	12	18,5	9	13,8
Total	65	100,0	65	100,0
<i>Mean</i>	3,8308		3,9077	
	3,9077			

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020),

- a) Untuk item karyawan memiliki perencanaan untuk menyelesaikan masalah, sebanyak 30 responden (46,2%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,8308. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan memiliki perencanaan untuk menyelesaikan masalah sudah baik.
- b) Untuk item karyawan memiliki solusi di setiap masalah yang dihadapi, sebanyak 42 responden (64,6%) menyatakan setuju, dengan nilai rata-rata 3,9077. Jawaban ini menggambarkan bahwa PT. Telekomunikasi (Telkomsel) Kota Medan mengenai karyawan memiliki solusi di setiap masalah yang dihadapi sudah baik.

C. Deskripsi Karakteristik Responden

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini disajikan responden berdasarkan jenis kelaminnya sebagai berikut:

Tabel 4.17
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki laki	43	66,2	66,2	66,2
Perempuan	22	33,8	33,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa jumlah laki-laki sebanyak 43 orang dan jumlah perempuan sebanyak 22 orang. Jadi pada penelitian ini didominasi oleh responden laki-laki daripada responden perempuan. Karena kebutuhan perusahaan dalam memperbaiki dan memeriksa sistem jaringan lebih besar dari pada pengawasan didalam kantor.

2. Berdasarkan Usia

Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel 4.18
Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 tahun	11	16,9	16,9	16,9
21-30 tahun	27	41,5	41,5	58,4
31-40 tahun	22	33,8	33,8	92,3
> 40 tahun	5	7,7	7,7	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa responden yang berusia antara 21-30 tahun mendominasi penelitian ini dengan jumlah 27 responden, kemudian dengan responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 22, kemudian dengan responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 11 dan dengan responden yg berusia > 40 tahun paling sedikit dengan jumlah 5 responden saja.

Dikarenakan perusahaan Telkomsel lebih suka dengan karyawan yang telah memiliki pengalaman, kemampuan dan juga masih tahap usia paling produktif.

3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Berikut disajikan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikannya, sebagai berikut

Tabel 4.19
Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/K	9	13,8	13,8	13,8
D3	41	63,1	63,1	76,9
S1	15	23,1	23,1	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Pada tabel 4.19 menunjukkan reponden yang berpendidikan D3 sebanyak 41 responden, sedangkan responden yg berpendidikan S1 sebanyak 15 responden, lalu responden yg berpendidikan SMA/K sebanyak 9 responden. Karena ini lebih dipilih dengan kemampuan dan tingkat pendidikan yang nantinya berpengaruh pada pemberian gaji setiap karyawan

4. Berdasarkan Tingkat Masa Kerja

Berikut disajikan karakteristik responden berdasarkan masa kerja yaitu :

Tabel 4.20.
Masa Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 5 Tahun	38	58,5	58,5	58,5
6-10 Tahun	15	23,1	23,1	81,5
11-15 Tahun	12	18,5	18,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Pada tabel 4.20 menunjukkan responden yang memiliki masa kerja paling banyak di <5 tahun sebanyak 38 responden, sedangkan responden yg berpendidikan 6-10 tahun sebanyak 15 responden, lalu responden yg berpendidikan 11-15 tahun sebanyak 12 responden. Dikarenakan banyak karyawan yang habis kontraknya dan tidak diperpanjang lagi.

D. Pengujian Validitas dan Realibitas

Berikut ini disajikan hasil pengolahan data statistik sebagai berikut:

1. Hasil Uji Validitas

Berikut ini disajikan pengujian validitas dari item kuisisioner yang diberikan kepada responden dan pengolahan tabulasi jawaban responden dan variabel yang digunakan sebagai berikut :

Tabel 4.21
Uji Validitas

No	Variabel Penelitian	Item Kuisisioner	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>		Hasil
			Rhitung	Rtabel	
1	Kinerja Karyawan (Y)	P1	,764	.300	Valid
		P2	,705		Valid
		P3	,442		Valid
		P4	,737		Valid
		P5	,626		Valid
		P6	,747		Valid
		P7	,361		Valid
		P8	,764		Valid
2	Disiplin Kerja (X1)	P1	,600	.300	Valid
		P2	,513		Valid
		P3	,355		Valid
		P4	,786		Valid
		P5	,741		Valid
		P6	,343		Valid
		P7	,677		
		P8	,359		Valid

3	Kompetensi (X2)	P1	,732	.300	Valid
		P2	,725		Valid
		P3	,482		Valid
		P4	,510		Valid
		P5	,682		Valid
		P6	,613		Valid
		P7	,592		
		P8	,440		Valid
4	Motivasi Kerja (X3)	P1	,352	.300	Valid
		P2	,442		Valid
		P3	,798		Valid
		P4	,818		Valid
		P5	,611		Valid
		P6	,798		Valid
		P7	,852		Valid
		P8	,611		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Diperoleh hasil bahwa jumlah sampel penelitian sebanyak $n = 65$, sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0.300. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada variabel disiplin kerja (X1), kompetensi (X2), motivasi (X3) dan kinerja karyawan (Y) telah memenuhi syarat validitas yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$. Oleh sebab itu indikator penelitian tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dan dapat dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Realibitas

Rusiadi, (2013) reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Butir angket dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap angket adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan angket reliabel atau tidak dengan menggunakan *alpha cronbach*. Angket dikatakan reliabel

jika *alpha cronbach* $> 0,60$ dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah $0,60$.

Reliabilitas dari pertanyaan angket yang telah diajukan penulis kepada responden dalam penelitian ini akan terlihat pada tabel *Reliability Statistics* yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.22
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	8

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Dari Tabel 4.22 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,876 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 8 butir pernyataan pada variabel Kinerja Karyawan adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 4.23
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,815	7

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Dari Tabel 4.23 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,815 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 7 butir pernyataan pada variabel Disiplin Kerja adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 4.24
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	7

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Dari Tabel 4.24 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,851 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan

yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 7 butir pernyataan pada variabel Kompetensi adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 4.25
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,887	8

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

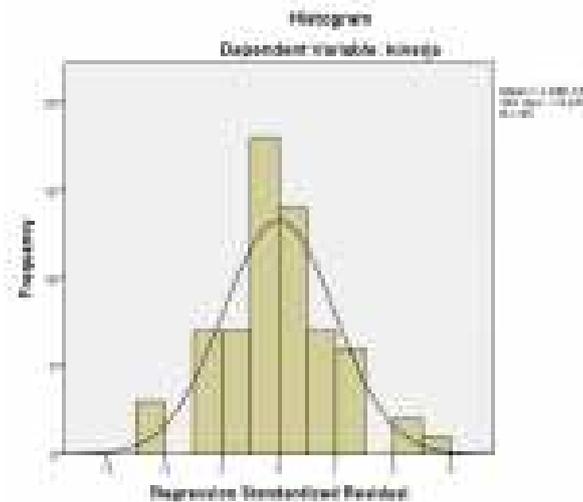
Dari Tabel 4.25 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,887 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 8 butir pernyataan pada variabel Motivasi adalah reliabel atau dikatakan handal.

E. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis dari penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik untuk memastikan bahwa alat uji regresi linier berganda layak atau tidak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis. Apabila uji asumsi klasik.

1. Uji Normalitas Data

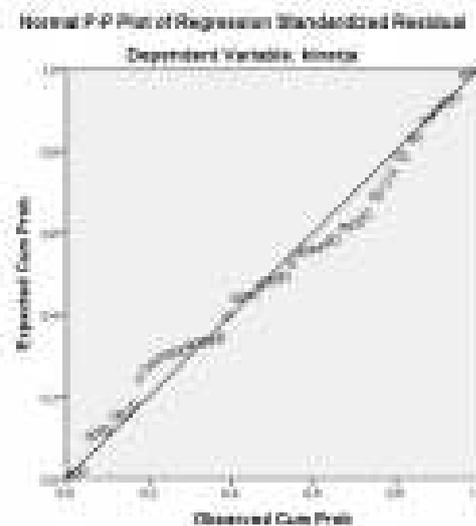
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik distribusi data normal atau mendekati normal.



Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas, hasil pengujian normalitas data diketahui bahwa data telah berdistribusi secara normal, dimana gambar histogram memiliki garis membentuk lonceng dan memiliki kecembungan kemiringan ke tengah.



Gambar 4.3 Scatterplot Uji PP Plot Uji Normalitas

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, kemudian untuk hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar PP Plot terlihat titik-titik data untuk

variabel minat beli yang menyebar berada di sekitar garis diagonal sehingga data telah berdistribusi secara normal.

Dari kedua gambar di atas, maka dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan uji normalitas data, data untuk variabel disiplin kerja (X1), kompetensi (X2), motivasi (X3) dan kinerja karyawan (Y) terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.26
Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9,044	4,936		1,832	,072		
disiplin kerja	,348	,135	,313	2,582	,012	,806	1,240
kompetensi	,282	,125	,275	2,245	,028	,790	1,265
motivasi	,079	,120	,077	,661	,511	,884	1,131

a. Dependent Variable: kinerja

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Pada tabel 4.10 dapat dijelaskan bahwa nilai *Tolerance* dan VIF untuk variabel bebas adalah sebagai berikut:

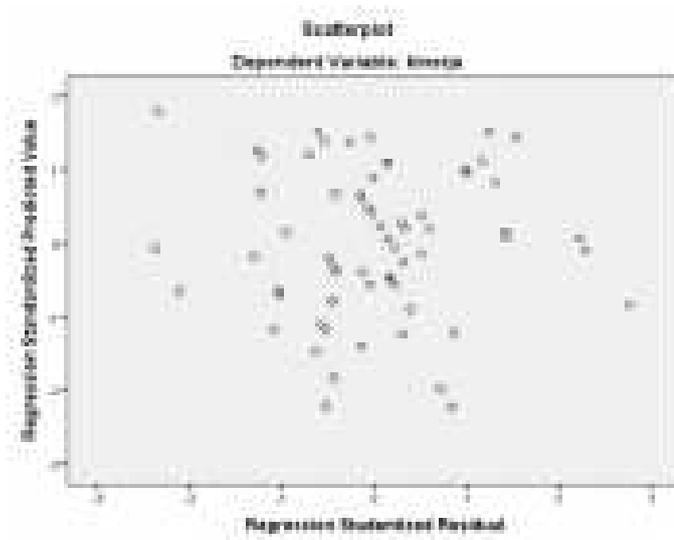
- a) Variabel disiplin kerja (X1) mempunyai nilai *Tolerance*= 0.806 dan nilai VIF = 1,240.
- b) Variabel kompetensi (X2) mempunyai nilai *Tolerance*= 0.790 dan nilai VIF = 1,265.
- c) Variabel motivasi (X3) mempunyai nilai *Tolerance*= 0.884 dan nilai VIF = 1,131.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS22 atas nilai *Tolerance* dan VIF diatas dapat diketahui bahwa pengalaman,

kinerja produk, dan merk perusahaan mempunyai nilai *Tolerance* $> 0,1$ dan nilai *VIF* > 10 , sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa antar variabel independen (disiplin kerja, kompetensi, dan motivasi) tidak terjadi gejala multikolinearitas (antar variabel independen tidak mempunyai korelasi).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).



Gambar 4.4 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Berdasarkan gambar 4.4 di atas, gambar *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Gambar di atas juga menunjukkan bahwa sebaran data ada di sekitar titik nol. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model

regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas, dengan perkataan lain: variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homoskedastisitas.

F. Uji Kesesuaian (*Test Goodness Of Fit*)

1. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda bertujuan menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas. Rumus analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Tabel 4.27
Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9,044	4,936		1,832	,072		
disiplin kerja	,348	,135	,313	2,582	,012	,806	1,240
kompetensi	,282	,125	,275	2,245	,028	,790	1,265
motivasi	,079	,120	,077	,661	,511	,884	1,131

a. Dependent Variable: kinerja
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Berdasarkan tabel 4.27 tersebut diperoleh regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,044 + 0,348X_1 + 0,282 X_2 + 0,079 X_3 + e.$$

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda adalah:

- 1) Jika segala sesuatu pada variabel-variabel bebas dianggap nol maka kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 9,044. Nilai konstanta (a) sebesar 6,750

merupakan nilai tetap (konstan) dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel sebesar 34.8% dengan asumsi nilai koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja, kompetensi dan motivasi adalah tetap (konstan).

- 2) Variabel disiplin kerja terhadap kinerja karyawan memiliki nilai sebesar 0,348. Maka nilainya menjadi sehingga setiap kenaikan nilai satu poin atau 1% pada variabel disiplin kerja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel sebesar 34.8% dengan asumsi nilai koefisien regresi untuk variabel kompetensi dan motivasi adalah tetap (konstan).
- 3) Variabel kompetensi terhadap kinerja karyawan memiliki nilai sebesar 0,282. Maka nilainya menjadi sehingga setiap kenaikan nilai satu poin atau 1% pada variabel kompetensi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel sebesar 28.2% dengan asumsi nilai koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja dan motivasi adalah tetap (konstan).
- 4) Variabel motivasi terhadap kinerja karyawan memiliki nilai sebesar 0,079. Maka nilainya menjadi sehingga setiap kenaikan nilai satu poin atau 1% pada variabel motivasi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel sebesar 7,9% dengan asumsi nilai koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja dan kompetensi adalah tetap (konstan).

2. Uji Hipotesis

a. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Uji Parsial dilakukan untuk mengetahui besar pengaruh dari variabel independen ke variabel dependen. variabel disini yaitu Disiplin kerja (X1), Kompetensi (X2), dan Motivasi (X3).

Tabel 4.28.
Hasil Uji Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9,044	4,936		1,832	,072		
disiplin kerja	,348	,135	,313	2,582	,012	,806	1,240
kompetensi	,282	,125	,275	2,245	,028	,790	1,265
motivasi	,079	,120	,077	,661	,511	,884	1,131

a. Dependent Variable: kinerja
 Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Pada tabel 4.28 dapat dijelaskan nilai persamaan t_{hitung} dan signifikan untuk variabel bebas sebagai berikut:

- 1) Variabel disiplin kerja mempunyai nilai koefisien nilai $t_{hitung} = 2,582$ pada signifikan = 0.012.
- 2) Variabel kompetensi mempunyai nilai koefisien nilai $t_{hitung} = 2,245$ pada signifikan = 0.028.
- 3) Variabel motivasi mempunyai nilai koefisien nilai $t_{hitung} = 0.661$ pada signifikan = 0.511.

Pada penelitian ini jumlah sampel sebanyak $n = 65$ responden sehingga dapat diperoleh nilai koefisien $t_{tabel} = 1.670$ pada signifikan 0.05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel.

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan:

H_1 diterima dan H_0 ditolak, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\text{Sig. } t < \alpha$

H_1 ditolak dan H_0 diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $\text{Sig. } t > \alpha$

Variabel disiplin kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel (nilai koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, $2,582 > 1.670$ pada signifikan $0.012 < 0.05$).

2) Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel.

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan:

H_1 diterima dan H_0 ditolak, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\text{Sig. } t < \alpha$

H_1 ditolak dan H_0 diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $\text{Sig. } t > \alpha$

Variabel kompetensi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel (nilai koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, $2,245 > 1.670$ pada signifikan $0.028 < 0.05$).

3) Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel.

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan:

H_1 diterima dan H_0 ditolak, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\text{Sig. } t < \alpha$

H_1 ditolak dan H_0 diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $\text{Sig. } t > \alpha$

Variabel motivasi menunjukkan pengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel (nilai koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, $0.661 > 1.670$ pada signifikan $0.511 < 0.05$).

Setelah dilakukan uji hipotesis kemudian kinerja karyawan di PT. Telkomsel dapat ditarik kesimpulan jika hanya satu variabel yang mempengaruhi di PT. Telkomsel yaitu variabel disiplin kerja dan kompetensi, untuk variabel motivasi tidak mempengaruhi kinerja karyawan.

b. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui disiplin kerja, kompetensi dan motivasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel.

Berikut ini disajikan hasil uji simultan sebagai berikut:

Tabel 4.29.
Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	344,844	3	114,948	7,764	,000 ^b
	Residual	903,095	61	14,805		
	Total	1247,938	64			

a. Dependent Variable: kinerja

b. Predictors: (Constant), motivasi, kompetensi, disiplin kerja

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Dapat dilihat dari hasil uji simultan pada tabel diatas maka diperoleh nilai koefisien pada $F_{hitung} = 7,764$ pada signifikan 0.00. jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak $n = 65$ responden dimana $df(1) = n - k = 65 - 4 = 61$ kemudian dapat diperoleh nilai koefisien $F_{tabel} = 2.76$ pada signifikan 0.05.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwasannya disiplin kerja, kompetensi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel, (nilai koefisien $F_{hitung} > F_{tabel}$, $7,764 > 2.76$ pada signifikan $0.00 < 0.05$).

3. Uji Determinasi

Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui kemampuan dari variabel independen (bahwasannya disiplin kerja, kompetensi dan motivasi) untuk menjelaskan variabel dependen (kinerja karyawan). Berikut ini disajikan hasil uji determinasi sebagai berikut:

Tabel 4.30.
Hasil Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,526 ^a	,276	,241	3,84770

a. Predictors: (Constant), motivasi, kompetensi, disiplin kerja

b. Dependent Variable: kinerja

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22 (2020)

Berdasarkan tabel 4.30 di atas dapat dilihat bahwa angka *adjusted R Square* 0,241 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 24.1% kinerja pegawai dapat diperoleh dan dijelaskan oleh persepsi konsumen dan strategi promosi. Sedangkan sisanya $100\% - 24.1\% = 75.9\%$ dijelaskan oleh faktor lain atau variabel diluar model, seperti faktor lingkungan, kepemimpinan, etos kerja, dan lain-lain.

G. Pembahasan

1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkomsel.

Variabel disiplin kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel (nilai koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, $2,582 > 1.670$ pada signifikan $0.012 < 0.05$).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwasannya disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Telkomsel. Dengan demikian hasil penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan hipotesis penelitian yang dikemukakan sebelumnya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_1 diterima (H_0 ditolak).

Sehingga hal ini menjadikan disiplin kerja bukan satu satunya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. PT. Telkomsel memiliki ketegasan dalam mengatu kedisiplinan setiap karyawannya, namun masih diperlukan evaluasi secara teratur sehingga nantinya karyawan tetap konsisten dalam menjalankan pekerjaan yang dilakukan.

2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkomsel.

Variabel kompetensi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel (nilai koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, $2,245 > 1.670$ pada signifikan $0.028 < 0.05$).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukan bahwasannya kompetensi mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Telkomsel. Dengan demikian hasil penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan hipotesis penelitian yang dikemukakan sebelumnya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_2 diterima (H_0 ditolak).

Sehingga hal ini menjadikan kompetensi bukan satu satunya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. PT. Telkomsel selalu menanamkan sikap akan perkembangan pemahaman dan pekerjaan yang dilakukan oleh setiap karyawan, sehingga hal ini dapat menjadikan seorang karyawan dapat terus mengembangkan potensi dan kemampuan yang iya miliki.

3. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkomsel

Variabel motivasi menunjukkan pengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel (nilai koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, $0.661 > 1.670$ pada signifikan $0.511 < 0.05$)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwasannya motivasi mempengaruhi positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel. Dengan demikian hasil penelitian yang telah dilakukan tidak sesuai dengan hipotesis penelitian yang dikemukakan sebelumnya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_3 ditolak (H_0 diterima).

Sehingga hal ini menjadikan motivasi kerja salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. PT. Telkomsel dinilai masih memiliki kekuarangan dalam menyemangati dan memotivasi karyawan, padahal hal ini dapat menunjang kinerja yang lebih baik lagi.

4. Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkomsel.

Hasil uji simultan pada tabel diatas maka diperoleh nilai koefisien pada $F_{hitung} = 7,764$ pada signifikan 0.00. jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak $n = 65$ responden dimana $df(1) = n - k = 65 - 4 = 61$ kemudian dapat diperoleh nilai koefisien $F_{tabel} = 2.76$ pada signifikan 0.05.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwasannya disiplin kerja, kompetensi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel, (nilai koefisien $F_{hitung} > F_{tabel}$, $7,764 > 2.76$ pada signifikan $0.00 < 0.05$).

Kemudian dapat disimpulkan bahwa pengaruh disiplin kerja, kompetensi dan motivasi secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel, karena pada saat ini Telkomsel terus mengevaluasi hasil dari disiplin yang dilakukan oleh karyawannya. Ditambah

lagi semakin hari semakin banyak karyawan yang terus meningkatkan kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya serta juga motivasi kerja dalam melakukan pekerjaan juga lumayan baik.

Maka dari itu Telkomsel harus mempertahankan hasil dari setiap kinerja yang dilakukan oleh karyawan sehingga nantinya dapat menjadikan hasil pekerjaan mereka dapat memuaskan pelanggan setianya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Variabel disiplin kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel (nilai koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, $2,582 > 1.670$ pada signifikan $0.012 < 0.05$).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwasannya disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Telkomsel. Dengan demikian hasil penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan hipotesis penelitian yang dikemukakan sebelumnya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_1 diterima (H_0 ditolak)

- 2) Variabel kompetensi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel (nilai koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, $2,245 > 1.670$ pada signifikan $0.028 < 0.05$).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwasannya kompetensi mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Telkomsel. Dengan demikian hasil penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan hipotesis penelitian yang dikemukakan sebelumnya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_2 diterima (H_0 ditolak)

- 3) Variabel motivasi menunjukkan pengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel (nilai koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, $0.661 > 1.670$ pada signifikan $0.511 < 0.05$).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwasannya motivasi mempengaruhi positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel. Dengan demikian hasil penelitian yang telah dilakukan tidak sesuai dengan hipotesis penelitian yang dikemukakan sebelumnya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_3 ditolak (H_0 diterima).

- 4) Hasil uji simultan pada tabel diatas maka diperoleh nilai koefisien pada $F_{hitung} = 7,764$ pada signifikan 0.00. jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak $n = 65$ responden dimana $df(1) = n - k = 65 - 4 = 61$ kemudian dapat diperoleh nilai koefisien $F_{tabel} = 2.76$ pada signifikan 0.05

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwasannya disiplin kerja, kompetensi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkomsel, (nilai koefisien $F_{hitung} > F_{tabel}$, $7,764 > 2.76$ pada signifikan $0.00 < 0.05$)

Kemudian dapat disimpulkan bahwa pengaruh disiplin kerja, kompetensi dan motivasi secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel, karena pada saat ini Telkomsel terus mengevaluasi hasil dari disiplin yang dilakukan oleh karyawannya. Ditambah lagi semakin hari semakin banyak karyawan yang terus meningkatkan kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya serta juga motivasi kerja dalam melakukan pekerjaan juga lumayan baik.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Perusahaan hendaklah memberikan sanksi yang tegas kepada karyawan yang sering melanggar aturan dan norma yang telah ada, seperti surat peringatan yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi karyawan untuk tidak mengulang kesalahan yang sama, serta tetap menjaga kedisiplinann para karyawannya, sehingga tetap konsisten dalam bekerja dan mendapatkan hasil sesuai dengan harapan, dan mengevaluasi hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan, sehingga nantinya menjadikan hasil kinerja yang didapat menjadi sesuai dengan harapan perusahaan.
- 2) Karyawan hendaklah meningkatkan kualitas kerjanya, sehingga nantinya dapat membantu mereka dalam menyelesaikan peerjaan yang mereka lakukan, perusahaan juga hendak memberikan pelatihan kepada karyawan sehingga keahlian dan kemampuan yang dimiliki setiap karyawan dapat meningkat dan mendapatkan hasil kerja kerja yang maksimal. Serta perusahaan jika mencari karyawan baru hendaklah mencari karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- 3) perusahaan perlu memberikan suntikan motivasi yang dapat membantu membuat karyawan memiliki rasa kerja didalam perusahaan, perusahaan hendaklah sering mengingatkan rasa memiliki di dalam sebuah tim sehingga dapat membuat rasa kekeluargaan dan kepedulian dalam bekerja dapat lebih maksimal. Dan saling mengingatkan ketika dalam bekerja, sehingga menjadikan diri peduli satu sama lainnya.

- 4) Dalam kinerja karyawan hendaklah perusahaan membuat evaluasi dan perbandingan dalam pencapaian bekerja, seperti membuat tabel atau grafik pencapaian pekerjaan yang memiliki tempo atau waktu, seperti mingguan, bulanan, triwulan, semester dan akhir tahun. Sehingga nantinya perusahaan dapat melihat dari sisi mana yang belum tercapai ataupun yang belum memenuhi kriteria yang diinginkan perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

_____ (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya: Bandung

Brantas. (2009). *Dasar-dasar manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.

Djamarah, Syaiful Bahri. 2012. *Psikologi Belajar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Motivasi Kelompok*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Flippo B. Edwin (2013) dalam buku Dr. H. Suwatno, M.Si. dan Donni Juni Priansa.

Gomes, Faustino Cardoso. (2010) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Keempat. Yogyakarta. Penerbit Andi

Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

_____ 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy, Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: PMN

_____, Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Mondy, R. Weyne (2009) *manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Erlanga

Rivai, Veithzal. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Rusiadi, et al. (2013). *Metode Penelitian Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan, Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos dan Lisrel*. Cetakan Pertama. Medan : USU Press.

Simamora, Henry. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN

Situmorang, Syafrizal H. dan Lufti, Muslich, 2014. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, Edisi Ketiga, USU Press, Medan.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2013. *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana

Jurnal:

Abied Luthfi Safitri. 2013. Pengaruh Earning Per Share, Price Earning Ratio, Return On Asset, Debt To Equity Ratio Dan Market Value Added Terhadap Harga Saham Dalam Kelompok Jakarta Islamic Index. *Management Analysis Journal*, MAJ 2 (2) (2013).

Adiman, S. (2018). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pengungkapan Modal Intelektual Pada Laporan Tahunan Perusahaan Non Keuangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 7(2), 23-34.

Ainurrochmah, A., Ratnasari, E., dan Lisdiana, L., 2013, Efektivitas Ekstrak Daun Binahong (*Anredera cordifolia*) terhadap Penghambatan Pertumbuhan Bakteri *Shigella flexneri* dengan Metode Sumuran. *LenteraBio*, 2(3): 233–237.

Ardian, N. (2019). Pengaruh Insentif Berbasis Kinerja, Motivasi Kerja, Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai UNPAB. *JEpa*, 4(2), 119-132.

Aspan, H. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Cara Jitu Memilih Perusahaan*, ISBN 9786028892088, Pustaka Bangsa Press, Jakarta.

Aspan, H., F. Milanie, and M. Khaddafi. (2015). “SWOT Analysis of the Regional Development Strategy City Field Services for Clean Water Needs”. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 5, No. 12, pp. 385-397.

Aspan, H., M. Khaddafi, I. Lestari. (2016). “The Effect of Local Taxes, Local Levies, General Allocation Funds (DAU), and Special Allocation Funds (DAK) to the Government Capital Expenditures of Banda Aceh City”. *Prosiding International Conference on Economics, Education Business and Accounting (ICEEBA) 2016 Universitas Negeri Semarang*, pp. 513-526.

- Aspan, H., E.S. Wahyuni, S. Effendy, S. Bahri, M.F. Rambe, dan F.B. Saksono. (2019). "The Moderating Effect of Personality on Organizational Citizenship Behavior: The Case of University Lecturers". *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, Volume 8 No. 2S, pp. 412-416.
- Daruyani, Safitri and Wilandari, (2013), Faktor-faktor yang Mempengaruhi Indeks Prestasi Mahasiswa FSM Universitas Diponegoro Semester Pertama dengan Metode Logistik Biner. Semarang: Universitas Diponegoro
- Indrawan, M. I., & Se, M. (2015). Pengaruh Promosi Jabatan Dan Mutasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pt. Bank Mandiri (Persero) Cabang Ahmad Yani Medan. *Jurnal Ilmiah Integritas*, 1(3).
- Indrawan, M. I. (2019). Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan. *Jurnal Abdi Ilmu*, 10(2), 1851-1857.
- Nasution, A. P. (2018). Implementasi Anggaran Berbasis Kinerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintah Daerah Dilingkungan Kecamatan Datuk Bandar Tanjung Balai. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 8(2), 15-25.
- Novalina, A. (2018). Kemampuan BI 7-Day Repo Rate (BI7DRR) Dalam Menjaga Stabilitas Ekonomi Indonesia (Pendekatan Transmisi Moneter Jangka Panjang). *Jurnal Abdi Ilmu*, 10(2), 1874-1885.
- Rae, Dian Ediana, *Transaksi Derivatif Dan Masalah Regulasi Ekonomi Di Indonesia*, (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2009)
- Rusiadi, R. (2018). PEDOMAN SENTRA JURNAL ONLINE. *JEpa*, 3(1), 1-10.
- Waruwu, A. A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Kepada Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara. *JUMANT*, 10(2), 1-14.
- Wayan Sutya Edy Kumara & I Wayan Mudiarta Utama, 2016. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepemimpinan Pada Hotel Satriya Cottages Kuta Bali.