

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, KEMAMPUAN
KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN YAKES TELKOM AREA JAWA
BARAT TAHUN 2018**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh :

Birgita Wuri Puteri Tito

2014120079

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013

BANDUNG

2018

**THE EFFECT OF WORK MOTIVATION, ABILITY,
AND WORK ENVIRONMENT TOWARDS EMPLOYEES
PERFORMANCE OF YAKES TELKOM “AREA JAWA
BARAT” IN 2018**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part or the requirements for Bachelor's Degree in
Economics

By :

Birgita Wuri Puteri Tito

2014120079

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAGEMENT

Accredited by BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013

BANDUNG

2018

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**PENGARUH MOTIVASI KERJA, KEMAMPUAN KERJA, DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN YAKES
TELKOM AREA JAWA BARAT TAHUN 2018**

Oleh :

Birgita Wuri Puteri Tito
2014120079

PERSETUJUAN SKRIPSI

BANDUNG, JULI 2018

Ketua Program Studi Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing Skripsi,

Dr. FX Supriyono, MM

PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Birgita Wuri Puteri Tito
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 5 Juli 1996
Nomor Pokok : 2014120079
Program studi : Manajemen
Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

PENGARUH MOTIVASI KERJA, KEMAMPUAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN YAKES TELKOM AREA JAWA BARAT TAHUN 2018

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Dr. FX Supriyono, MM

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 ayat (2) UU.No.20 tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 4 Juli 2018

Pembuat pernyataan :



(Birgita Wuri Puteri Tito)

ABSTRAK

Sumberdaya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam berjalannya suatu organisasi, termasuk organisasi yang bergerak dalam sektor jasa. Kinerja karyawan menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Maka dari itu, organisasi perlu memerhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan supaya kinerja karyawan optimal. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja.

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat Tahun 2018”, bertujuan untuk memverifikasi suatu teori yang menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh motivasi karyawan; kemampuan kerja; dan lingkungan kerja. Dengan menggunakan data populasi yang berjumlah 67 karyawan diperoleh hasil bahwa secara signifikan kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut (*p value* : 0,000). Ketiga variabel independen yaitu motivasi kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja memberikan kontribusi sebesar 64,3% (Adjusted R²). Secara parsial, variabel independen motivasi kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja secara berturut-turut memberikan pengaruh sebesar (0,241), (0,391), dan (0,356).

Kata kunci : kinerja, motivasi, kemampuan, lingkungan kerja

ABSTRACT

Human resources have a very important role in the running of an organization, including organizations engaged in the service sector. Employee performance determines the company's success in achieving its goals. Therefore, organizations need to consider the factors that affect employee performance in order to optimize employee performance. The factors that affect employee performance are work motivation, work ability, and work environment

The research conducted at Yakes Telkom Area Jawa Barat, aims to verify a theory which states that performance is influenced by employee motivation; ability; and work environment. By using the population data of 67 employees, it was found that significantly the performance was influenced by these factors (p -value : 0,000). The three independent variables which are work motivation, ability, and work environment contributed 64,3% (Adjusted R^2). Partially, the independent variables which are work motivation, ability, and work environment respectively gave the effect of (0,241), (0,391), and (0,356).

Keyword : performance, motivation, ability, work environment

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana strata satu Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orangtua, Bapak Heribertus Kusriyantoro dan Ibu Yohana Titin Wartini, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil selama penulis menempuh pendidikan, terimakasih atas motivasi yang diberikan selama masa penyusunan skripsi hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
2. Kakak saya, Puteri Tito dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat, wejangan, dan pengalaman yang selalu dibagikan kepada penulis.
3. Bapak Dr. FX Supriyono, MM, selaku dosen pembimbing yang banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis, memberikan ilmu dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
4. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Unpar.
5. Rekan seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi, Fauzia Febri dan Marizka Ramadhany, terimakasih untuk selalu berbagai ilmu dengan penulis serta masukan dan dukungan yang selalu diberikan

6. Sahabat-sahabat penulis selama masa perkuliahan Astri, Marizka, Fauzia, Andita, Kiky, Andin, Lydia, Ayala, Desi, Alyssa, terimakasih atas canda tawa dan semangat yang selalu diberikan pada penulis selama masa perkuliahan.
7. Teman-teman himpunan 2014, Stella, Adwin, Alike, Luigi, Fadhi, Umar, Fasya, Garcia, Hz, Keisa, Dede, Lydia, Osvaldo, Wilson, terimakasih untuk canda tawa dan pengalaman berharga selama menjalankan kepengurusan HMPSM.
8. Sahabat-sahabat penulis Gina, Putri, Lisa, Ines, Grace, Gisella, Morena, Seruni, Angela, terimakasih atas segala dukungan yang selalu diberikan.
9. Sahabat sejak bangku SMA Nia, Ina, Miko, Adva, Dipo, Bayu, Imel, Hizkia yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan canda tawa.
10. Seluruh teman-teman Manajemen Unpar 2014 yang telah menjadi rekan seperjuangan di masa kuliah.
11. Manajemen Yakes Telkom Area Jawa Barat yang bersedia menjadi objek penelitian penulis.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan membantu dalam perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini membantu menambah wawasan bagi para pembaca.

Bandung, Juni 2018

Birgita Wuri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
ABSTRACK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kerangka Pemikiran	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.2 Motivasi Kerja.....	9
2.2.1 Sumber Motivasi.....	10
2.2.2 Teori Motivasi.....	11
2.2.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Motivasi Kerja.....	15
2.3 Kemampuan Kerja.....	17
2.3.1 Jenis-jenis Kemampuan Kerja	17
2.3.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kemampuan Kerja.....	20

2.4 Lingkungan Kerja.....	21
2.4.1 Jenis-jenis Lingkungan Kerja	21
2.4.2 Faktor Lingkungan Kerja.....	23
2.5 Kinerja Karyawan.....	24
2.5.1. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.....	24
2.5.2 Penilaian Kinerja.....	25
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	30
3.1 Metode Penelitian.....	30
3.1.1 Populasi dan Sampel.....	30
3.1.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.1.3 Operasionalisasi Variabel	33
3.1.4 Pengukuran Variabel.....	38
3.1.5 Uji Validitas.....	38
3.1.6 Uji Reliabilitas	41
3.1.7 Teknik Analisis Data	43
3.2 Objek Penelitian	47
3.2.1 Gambaran Umum Perusahaan	47
3.2.2 Visi dan Misi Perusahaan	48
3.2.3 Struktur Organisasi.....	49
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Analisis kualitatif Variabel Penelitian.....	50
4.1.1 Analisis Variabel Motivasi Kerja	50
4.1.2 Analisis Variabel Kemampuan Kerja	57
4.1.3 Analisis Variabel Lingkungan Kerja	63

4.1.4 Analisa Variabel Kinerja Karyawan.....	71
4.3 Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	77
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	77
4.3.2 Analisa Regresi.....	82
4.3.3 Model Regresi	83
4.3.3 Koefisien Determinasi.....	84
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Riwayat Hidup Penulis	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat.....	3
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat.....	31
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Motivasi Kerja (X_1)	34
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kemampuan Kerja (X_2)	35
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Lingkungan Kerja (X_3)	36
Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	37
Tabel 3.6 Alternatif Jawaban dan Bobot.....	38
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel	40
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Kerja.....	41
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Kemampuan Kerja.....	42
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja.....	42
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan	43
Tabel 4.1 Jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi Direction of Behavior	50
Tabel 4.2 Jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi Level of Effort.....	52
Tabel 4.3 Jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi Level of Persistence	54
Tabel 4.4 Rekapitulasi Skor Mengenai Motivasi Kerja (X_1)	56
Tabel 4.5 Jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi Cognitive / Mental Ability	57
Tabel 4.6 Jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi Physical Ability.....	59
Tabel 4.7 Rekapitulasi Skor Mengenai Kemampuan Kerja.....	61
Tabel 4.8 Jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi Hubungan dengan Rekan Kerja.....	63
Tabel 4.9 Jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi Hubungan dengan Atasan	65
Tabel 4.10 Jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi Fasilitas Kerja	67

Tabel 4.11 Rekapitulasi Skor Mengenai Lingkungan Kerja.....	69
Tabel 4.12 Jumlah dan Persentasi Responden pada Dimensi Kuantitas.....	71
Tabel 4.13 Jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi Kualitas.....	73
Tabel 4.14 Jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi Ketepatan Waktu.....	74
Tabel 4.15 Rekapitulasi Skor Mengenai Kinerja Karyawan.....	75
Tabel 4.16 Hasil Pehitungan Kolmogorov-Smirnov.....	79
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	81
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Regresi Simultan.....	82
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Regresi.....	82
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi Yakes Telkom Area Jawa Barat.....	49
Gambar 4.1 Total Skor Dimensi Direction of Behavior pada Garis Kontinum.....	51
Gambar 4.2.....	52
Gambar 4.3 Total Skor Dimensi Level of Persistence pada Garis Kontinum	54
Gambar 4.4 Total Skor Variabel Motivasi Kerja pada Garis Kontinum.....	56
Gambar 4.5 Total Skor Dimensi Cognitive/Mental Ability pada Garis Kontinum	57
Gambar 4.6 Total Skor Dimensi Physical Ability pada Garis Kontinum.....	60
Gambar 4.7 Total Skor Variabel Kemampuan Kerja pada Garis Kontinum	62
Gambar 4.8 Total Skor Dimensi Hubungan Dengan Rekan Kerja pada Garis Kontinum	63
Gambar 4.9 Total Skor Dimensi Hubungan dengan Atasan pada Garis Kontinum.....	65
Gambar 4.10 Total Skor Dimensi Fasilitas Kerja dalam Garis Kontinum	67
Gambar 4.11 Total Skor Variabel Lingkungan Kerja pad Garis Kontinum.....	70
Gambar 4.12 Dimensi Kuantitas pada Garis Kontinum.....	71
Gambar 4.13 Skor Total Dimensi Kualitas pada Garis Kontinum.....	73
Gambar 4.14 Dimensi Ketepatan Waktu pada Garis Kontinum.....	74
Gambar 4.15 Total Skor Variabel Kinerja Karyawan pada Garis Kontinum	76
Gambar 4.16 Histogram Distribusi Normal.....	77
Gambar 4.17 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Profil Responden
Lampiran 3	Tabulasi
Lampiran 4	Surat Jawaban Izin Melakukan Penelitian

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, bisnis sektor jasa memiliki keterkaitan yang erat dengan kehidupan masyarakat. Salah satu sektor jasa yang penting bagi kehidupan masyarakat adalah jasa pelayanan kesehatan. Menurut UU RI No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan masyarakat yang perlu diupayakan perwujudannya. Dalam UU RI No.36 tahun 2009 pasal 3, menyatakan bahwa pembangunan kesehatan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan hidup sehat dan kesehatan merupakan investasi yang perlu diperhatikan dan dipelihara untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Suatu organisasi yang bergerak dalam pemberian jasa pelayanan kesehatan perlu memerhatikan sumberdaya manusia (SDM) yang dimilikinya. SDM dalam sektor jasa menjadi aspek yang penting dalam memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat menunjukkan kinerja jasa pelayanan kesehatan dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja karyawan secara keseluruhan dapat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Maka dari itu, faktor-faktor penentu kinerja karyawan perlu diperhatikan karena melalui kinerja karyawan organisasi dapat mengambil tindakan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kepada pasien. Kinerja karyawan juga dapat menjadi bahan evaluasi apakah karyawan sudah mampu memberikan pelayanan optimal yang sesuai dengan kebutuhan pasien sebagai pelanggan dalam jasa pelayanan kesehatan. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja (Robbins, 2006).

Motivasi menjadi hal utama yang bisa mendorong seseorang untuk berperilaku sesuai dengan keinginan organisasi. Setiap karyawan memiliki tingkat motivasi yang berbeda-beda, maka perusahaan perlu memotivasi karyawan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh masing-masing karyawan. Motivasi kerja memiliki

pengaruh yang erat dengan pencapaian kinerja karyawan, karena motivasi menjadi pendorong karyawan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dengan kata lain, semakin kuat motivasi yang dimiliki karyawan maka peluang pencapaian kinerja akan semakin tinggi.

Faktor kedua yang memengaruhi kinerja adalah kemampuan kerja (*ability*). Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi perlu juga diimbangi dengan kemampuan kerja yang menunjang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Kemampuan kerja memiliki pengaruh erat dengan kinerja karyawan. Apabila karyawan memiliki kemampuan kerja yang sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pekerjaannya, maka semakin baik kinerjanya dalam perusahaan.

Selain motivasi kerja dan kemampuan kerja, faktor lainnya yang memengaruhi kinerja karyawan adalah faktor situasi dalam hal ini adalah faktor lingkungan kerja perusahaan. Faktor lingkungan kerja melingkupi segala sesuatu sekitar karyawan yang memengaruhi perilaku karyawan di tempat kerja. Perusahaan perlu mengupayakan terwujudnya lingkungan kerja yang kondusif dan memadai untuk mendukung karyawan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Yakes Telkom Area Jawa Barat adalah sebuah yayasan kesehatan yang berdiri di bawah naungan PT Telekomunikasi Indonesia. Perusahaan tersebut memfokuskan kegiatannya pada pemberian pelayanan kesehatan bagi karyawan; pensiunan; maupun keluarga dari karyawan PT Telkom Indonesia. Sebagai sebuah yayasan yang memberikan layanan kesehatan, sudah seharusnya perusahaan tersebut memiliki karyawan yang unggul serta memiliki kualitas kerja yang tinggi baik karyawan divisi administrasi maupun karyawan bagian pelayanan.

Untuk menjamin terwujudnya kualitas kerja karyawan maka perlu dilakukan penilaian kinerja yang dilakukan pertriwulan untuk mengetahui perkembangan kinerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat. Hasil penilaian kinerja individu dikualifikasikan dalam lima kelompok penilaian dengan kriteria, yaitu :

1. Prestasi-1 (P.1) : nilai akhir >110%

Hasil kerja : pencapaian hasil kerja jauh melampaui batas sasaran kerja

2. Prestasi-2 (P.2) : nilai akhir > 103 % sd. 110%

Hasil kerja : pencapaian kerja melampaui batas sasaran kerja

3. Prestasi-3 (P.3) : nilai akhir >96% sd. 103%

Hasil kerja : pencapaian hasil kerja sama dengan batas sasaran kerja atau sedikit melampaui batas sasaran kerja

4. Prestasi-4 (P.4) : nilai akhir >90% sd. 96%

Hasil kerja : pencapaian hasil kerja dibawah sasaran kerja

5. Prestasi-5 (P.5) : nilai akhir sd. 90%

Hasil kerja : pencapaian kerja jauh dibawah batasan sasaran kerja

Berdasarkan data hasil penilaian hasil kinerja karyawan Yakes Telkom Area Barat (Tabel 1.1), masih ada karyawan dari divisi administrasi maupun pelayanan yang belum mencapai penilaian kinerja yang maksimal. Lebih jelasnya hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat

Penilaian Prestasi	Range Penilaian	Jumlah Karyawan
P1	Nilai >110%	-
P2	Nilai >103% s.d 110%	6 Karyawan
P3	Nilai >96% s.d. 103 %	36 Karyawan
P4	Nilai >90% s.d. 96 %	-
P5	Nilai s.d 90%	-

Sumber : data internal Yakes Telkom Area Jawa Barat

Apabila dilihat dari tabel di atas, hasil penilaian kinerja individu Yakes Telkom Area Jawa Barat nampak sebanyak 36 karyawan menempati prestasi kerja P3 dan sebanyak 6 karyawan menempati prestasi kerja P2. Disamping itu dapat dilihat bahwa belum ada karyawan yang dapat mencapai klasifikasi penilaian kinerja terbaik (P1). Hal ini memberikan gambaran bahwa hasil kinerja karyawan pada dasarnya dapat dikatakan sudah cukup baik, namun bisa berpotensi untuk ditingkatkan ke level yang lebih tinggi.

Kendatipun hasil penilaian kinerja menunjukkan karyawan termasuk pada kualifikasi yang cukup baik, tetapi sebenarnya kinerja karyawan bisa lebih ditingkatkan

ke titik yang lebih tinggi. Peningkatan kinerja karyawan menuju klasifikasi yang lebih tinggi tentunya akan membantu perusahaan untuk dapat menjadi jasa pelayanan kesehatan yang terbaik dan membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Atas dasar gambaran di atas, maka permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana Yakes Telkom dapat mengoptimalkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Yakes Telkom Area Jawa Barat untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat yang masih dapat ditingkatkan, serta mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dan perlu ditingkatkan oleh manajemen Yakes Telkom Area Jawa Barat agar dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat?
2. Bagaimana kemampuan kerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat?
3. Bagaimana persepsi karyawan mengenai lingkungan kerja Yakes Telkom Area Jawa Barat?
4. Bagaimana kinerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat?
5. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat?
6. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat?
7. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat?
8. Bagaimana pengaruh motivasi kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja terhadap karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja.

1. Mengetahui motivasi kerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat.
2. Mengetahui kemampuan kerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat.
3. Mengetahui persepsi karyawan tentang lingkungan kerja Yakes Telkom Area Jawa Barat.
4. Mengetahui kinerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat.
5. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat.
6. Mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat.
7. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat.
8. Mengetahui pengaruh motivasi kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Yakes Telkom Area Jawa Barat.

1.4 Kerangka Pemikiran

Kesuksesan dan keberlangsungan hidup perusahaan bergantung pada kualitas sumberdaya manusia (SDM) yang dimiliki perusahaan. Perusahaan memiliki tugas untuk mengoptimalkan pengelolaan dan pemeliharaan SDM untuk dapat menciptakan SDM dengan kualitas tinggi yang ditunjukkan dengan kinerja SDM yang baik.

SDM yang dimiliki oleh perusahaan perlu memiliki kinerja yang baik, karena kinerja karyawan dapat menopang kesuksesan dan pencapaian tujuan perusahaan. Menurut KBBI kinerja adalah sesuatu yang dicapai; prestasi yang dilihatkan; kemampuan kerja. Sedangkan menurut Mangkunegara (2009) kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan serta pencapaian tujuan perusahaan, karyawan perlu memiliki motivasi kerja yang mendorong karyawan untuk melakukan

pekerjaannya dengan maksimal. Motivasi menurut Luthans (2006) merupakan proses sebagai langkah awal seorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2001) motivasi menunjukkan seberapa besar usaha yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu tugas.

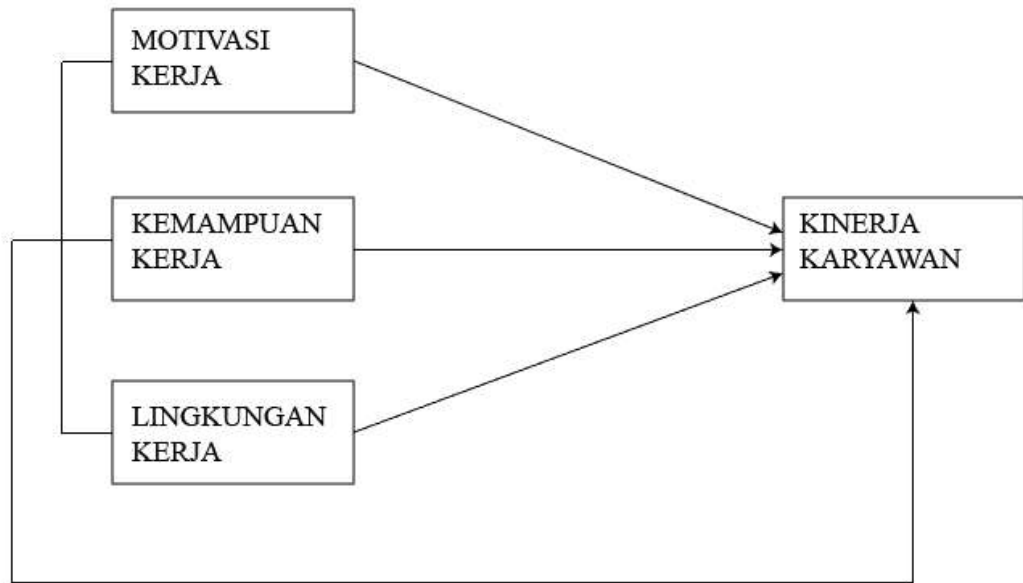
Motivasi kerja karyawan perlu diimbang dengan kemampuan kerja karyawan yang menunjang dalam penyelesaian pekerjaan. Kemampuan kerja menurut George dan Jones (2012, p.79) “*ability is the mental or physical capacity to do something*”. Kemampuan adalah kapasitas mental atau fisik untuk melakukan sesuatu. Menurut Kreitner dan Kinicki (2001), kemampuan merupakan cerminan bagaimana kapasitas seseorang dalam melakukan berbagai macam tugas yang diberikan untuk dikerjakan.

Faktor lainnya yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah lingkungan kerja. Menurut Nitisemito (2008), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan pada karyawan. Lingkungan kerja dapat dibagi dua menurut Sedarmayanti (2009), yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik. Kedua lingkungan kerja tersebut mempengaruhi karyawan dalam berperilaku di perusahaan. Perusahaan harus mampu menyediakan lingkungan kerja yang ideal bagi karyawan, karena menurut Sedamayanti (2009), lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat bekerja dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Robbins (dalam Widodo dan Oemar, 2006) kinerja karyawan merupakan fungsi dari ketiga interaksi motivasi kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja. Dengan demikian, ketiga faktor tersebut memiliki kaitan yang erat dengan kinerja karyawan. Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan perlu memerhatikan dan meningkatkan ketiga faktor yang berpengaruh pada kinerja yaitu motivasi kerja, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja.

Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang digambarkan dalam bagan :

Gambar 1.1
Bagan Kerangka Pemikiran



1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baru untuk mengembangkan ilmu pengetahuan manajemen sumberdaya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Yakes Telkom Area Jawa Barat untuk dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dengan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian diharapkan dapat menjadi wawasan baru bagi yang membutuhkan referensi perihal kinerja Yakes Telkom Area Jawa Barat, serta menjadi landasan dalam penelitian lanjutan dengan pokok permasalahan yang sama.