



## PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN CONTACT CENTER PLN 123 SITE MAKASSAR

Whidya Jeniatry Rassang<sup>1\*</sup>, Amiruddin Tawe<sup>2</sup>, Uhud Darmawan Natsir<sup>3</sup>,  
Abdi Akbar<sup>4</sup>, Zainal Ruma<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar

E-mail: <sup>1)</sup> [whidyajeniatry@gmail.com](mailto:whidyajeniatry@gmail.com), <sup>2)</sup> [amiruddin.t@unm.ac.id](mailto:amiruddin.t@unm.ac.id), <sup>3)</sup> [uhud.darmawan@unm.ac.id](mailto:uhud.darmawan@unm.ac.id)

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Contact Center PLN 123 Site Makassar. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah motivasi, sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 45 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS 13.00 for windows. Hasil penelitian ini diperoleh dari uji t menunjukkan pengaruh yang signifikan antara kedua variabel dengan probabilitas sig. sebesar 0,000 dimana nilai ini jauh di lebih kecil dari 0,005. Hal ini berarti bahwa motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dikarenakan nilai signifikan lebih kecil dari taraf kesalahan (0,005). Kesimpulannya bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Contact Center PLN 123 Site Makassar.*

**Kata Kunci:** Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan

### PENDAHULUAN

Pada dasarnya karyawan sebagai sumber daya manusia mempunyai dua dimensi yang harus dikembangkan untuk membentuk tenaga kerja yang produktif. Pertama, sebagai sumber daya perlu dikembangkan dan dikelola secara maksimal. Kedua, sebagai manusia perlu dilindungi dan dimotivasi agar merasa aman dan bergairah dalam bekerja. Kinerja pegawai itu dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi dan kesempatan baik kemampuan atas dasar kecerdasan atau keterampilan. Oleh karena itu untuk mencapai kinerja yang diharapkan organisasi dibutuhkan motivasi pada karyawan/pegawai. Dengan adanya motivasi dan penilaian kinerja, tujuan organisasi dapat tercapai serta tercapai pula tujuan pribadi. Pemberian motivasi kepada seseorang merupakan suatu mata rantai yang dimulai dari kebutuhan, menimbulkan keinginan, menimbulkan tindakan, dan menghasilkan keputusan.

Tanpa adanya motivasi dari para karyawan untuk bekerja sama bagi kepentingan perusahaan maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Sebaliknya apabila terdapat motivasi yang tinggi dari para karyawan, maka hal ini merupakan suatu jaminan atas keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan kinerja kerja karyawan.

Karyawan yang termotivasi bukan hanya membuat kinerjanya meningkat, tetapi juga meningkatkan komitmennya terhadap pekerjaan. Ia tak ragu mengupayakan usaha terbaik agar tugas tersebut selesai dengan baik. Hal tersebut akan mendorong tingginya kepuasan kerja karyawan dan berdampak positif bagi kinerja perusahaan.

Motivasi memiliki kaitan dengan usaha dalam pencapaian tujuan perusahaan, hal ini dikarenakan setiap perusahaan memiliki tujuan yang harus dicapai oleh mereka. Motivasi juga memiliki keterkaitan dengan usaha dalam pemenuhan kebutuhan. Alderfer mengemukakan

bahwa kebutuhan manusia terdapat tiga hal, yaitu kebutuhan akan eksistensi, kebutuhan akan hubungan, dan kebutuhan akan pertumbuhan (Winardi, 2004:78). Seseorang yang memiliki motivasi dalam bekerja maka dirinya berusaha untuk dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhannya sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal. Begitu pula apabila kebutuhannya telah terpenuhi maka muncul rasa motivasi yang tinggi agar kebutuhannya dapat terus terpenuhi dan yang pada akhirnya nanti kembali akan menghasilkan kinerja yang maksimal.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Motivasi Kerja**

Menurut Kadarisma (2012:278) motivasi adalah “penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya”.

Menurut “Zameer, Ali, Nisar dan Amir (2014:297), motivasi merupakan keinginan karyawan untuk melakukan sesuatu yang diberikan dan untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab. Motivasi yang baik maka akan meningkatkan kinerja karyawan, selain faktor motivasi kedisiplinan juga mempengaruhi kinerja karyawan dimana karyawan yang sering datang telat dan tidak masuk maka target kerjanya tidak tercapai”.

Menurut Uno (2007:3), pengertian motivasi adalah dorongan internal dan eksternal dari dalam diri seseorang yang di indikasikan dengan adanya Hasrat dan minat, dorongan dan kebutuhan, harapan dan cita-cita, penghargaan dan penghormatan. Motivasi adalah faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras dan lemah (Marihhot, 2002). Motivasi adalah hasrat didalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan (Mathis dan Jackson, 2001).

### **Kinerja Karyawan**

Menurut Sutrisno (2016:151) kinerja adalah “sebagai hasil yang telah dicapai seseorang dari tingkah kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja”. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja tinggi, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik pula.

Menurut Widodo (2014:183) bahwa motivasi adalah kekuatan yang ada dalam seseorang, yang mendorong prilakunya untuk melakukan tindakan. Besarnya intensitas kekuatan dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tugas atau mencapai sasaran memperlihatkan sejauh mana tingkat motivasinya. Menurut George dalam Sedarmayanti (2015:233), bahwa keinginan yang terdapat pada seorang individu yang merangsangnya melakukan tindakan.

### **Penelitian Sebelumnya**

Penelitian dari Revi; Rohman; Romansyah; Winarno (2018) menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, penelitian Muhammad Nafi'Atqiya (2017) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan, penelitian Erni Yuningsih dan Ardianti (2019) menunjukkan semua indikator dinyatakan valid dan reliabel.

## **3. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisa data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ada. Penelitian ini akan dilaksanakan di kantor Contact Center PLN 123 Site Makassar, Jl. Letjen Hertasning No.116, Bonto Makkio, Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan . Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih



3 bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 2 bulan pengolahan data. Penelitian ini menggunakan teknik analisis yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji linearitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis linear sederhana, uji hipotesis (uji t dan koefisien determinasi R<sup>2</sup>).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Asumsi Klasik

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas dengan sample Kolmogorov-Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.88453296
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.102
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		.686
Asymp. Sig. (2-tailed)		.734

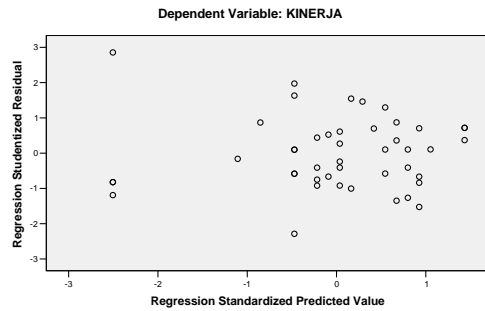
a Test distribution is Normal.  
 b Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,734 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**Tabel 2. Hasil Uji Linearitas**

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KINERJA * MOTIVASI	Between Groups	(Combined)	941.171	15	62.745	1.449	.190
		Linearity	673.180	1	673.180	15.548	.000
		Deviation from Linearity	267.991	14	19.142	.442	.945
	Within Groups		1255.629	29	43.298		
	Total		2196.800	44			

Dari hasil tabel pengujian diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,945 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara Motivasi dengan Kinerja Karyawan.



**Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber : Output SPSS v 22 (Diolah Peneliti, 2023)

Berdasarkan gambar diatas hasil uji hetetokedastisitas diatas, menunjukkan bahwa titik-titik padaa grafik menyebarkan dan tidak berkumpul di satu tempat, serta tidak ada pola tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

**Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**

**Tabel 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.057	5.625		4.633	.000
	MOTIVASI	.497	.114	.554	4.359	.000

a. Dependent Variable: KINERJA

Dari Tabel 5. menunjukkan hasil yang diperoleh nilai constant (a) sebesar 26,057, sedangkan nilai motivasi (b/kofisien regresi) sebesar 0,497. Kofisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh motivasi (variabel X) terhadap kinerja karyawan (variabel Y) adalah positif. Dan berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari tabel diatas sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi (X) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

**Uji Hipotesis**

**Tabel 4. Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.057	5.625		4.633	.000
	MOTIVASI	.497	.114	.554	4.359	.000

a. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Output SPSS V 22 (Diolah Peneliti, 2023)

Tabel diatas menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,359 > 2,016$ ) dan nilai Sig. sebesar  $0,000 < 0,05$  atau dengan kata lain H1 diterima, yang berarti bahwa Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.



**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.554(a)	.306	.290	5.953

a Predictors: (Constant), MOTIVASI

Sumber : Output SPSS V 22 (Diolah Peneliti, 2023)

Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,306 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Motivasi) terhadap variabel terikat (Kinerja) adalah sebesar 30,6% sedangkan 70,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi motivasi karyawan maka semakin meningkat kinerja karyawan. Jika motivasi kerja menurun maka kinerja karyawan juga mengalami penurunan. Hal ini diperkuat dan didukung oleh nilai sig. lebih kecil dari nilai alpha yaitu  $0,000 < 0,05$  artinya motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dapat dilihat hasil dari t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $4,359 > 2,016$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja yang ada di Kantor Contact Center PLN 123 Site Makassar memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini didukung dari penelitian terdahulu yang diteliti oleh Muhammad Nafi' Atqiya. Hasil dari penelitian tersebut bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja sebesar 37,7% dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening sebesar 29,3% dengan hasil yang lebih kecil dibandingkan secara langsung.

#### 5. KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Contact Center PLN 123 Site Makassar. Semakin tinggi motivasi karyawan maka semakin meningkat kinerja karyawan di kantor Contact Center PLN 123 Site Makassar. Begitupun sebaliknya, semakin rendah motivasi karyawan maka semakin menurun kinerja karyawan di Kantor Contact Center PLN 123 Site Makassar.

#### 6. REFERENSI

- Zameer, Hashim, Shehzad Ali, Waqar Nisardan Muhammad Amir. 2014. *The Impact of the Motivation on the Employee's Performance in Beverage Industry of Pakistan. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences Vol. 4, No.1. p.293–298.*
- Winardi. 2004. *Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen. Cetakan Ketiga.* Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Prenadamedia Group.* Jakarta

Mathis, Robert L & John H. Jackson. 2001. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Salemba Empat

Kadarisman, M. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.