

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
2.1.2 Motivasi .....	18
2.1.2.1 Pengertian Motivasi .....	18
2.1.2.2 Tujuan Motivasi .....	21
2.1.2.3 Fungsi Motivasi .....	22
2.1.2.4 Indikasi Motivasi Kerja .....	22

2.1.2.5 Prinsip-prinsip dalam Motivasi .....	24
2.2.7 Teori Motivasi dan Implementasinya .....	25
2.1.3 Kinerja.....	41
2.1.3.1 Pengertian Kinerja .....	41
2.1.3.2 Aspek-Aspek Kinerja .....	42
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	43
2.3.4 Langkah-langkah Peningkatan Kinerja.....	45
2.1.4 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	49
2.1.5 Penelitian-penelitian Terdahulu Yang Berkaitan Dengan Variabel dan Objek Penelitian .....	50
2.2 Kerangka Pemikiran.....	52
2.3 Hipotesis.....	61
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian.....	62
3.2 Metode Penelitian .....	62
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian .....	62
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	64
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	69
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampling .....	71
3.2.4.1 Populasi .....	71
3.2.4.2 Sampel .....	72
3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampling .....	74
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	75
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	77

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas .....	77
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	82
3.2.7 Teknik Analisis Data .....	83
3.2.7.1 Rancangan Analisis Deskriptif .....	84
3.2.7.2 Rancangan Analisis Verifikatif Pengaruh Variabel X dan Variabel Y .....	85
3.2.8 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	91
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	92
4.1.1 Profil PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cianjur .....	92
4.1.1.1 Sejarah PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cianjur .....	92
4.1.1.2 Falsafah, Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan Cianjur ..	94
4.1.1.3 Susunan Organisasi .....	95
4.1.1.4 Deskriptif Tugas APJ Cianjur .....	97
4.1.2 Karakteristik Responden .....	104
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	105
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	105
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	106
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	107

4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	108
4.2 Tanggapan Responden Terhadap Motivasi Kerja .....	109
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Internal .....	109
4.2.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab.....	109
4.2.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Kemajuan .....	111
4.2.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri....	114
4.2.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Capaian .....	115
4.2.1.5 Tanggapan Responden Terhadap Pengakuan.....	117
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Eksternal .....	119
4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Administrasi dan Kebijakan Perusahaan .....	119
4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Penyelia .....	121
4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Gaji .....	123
4.2.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Hubungan Antar Pribadi	125
4.2.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Kerja.....	127
4.2.3 Gambaran Tingkat Motivasi Kerja Karyawan Outsourcing APJ Cianjur .....	129
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan.....	134
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas Kerja.....	134
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kerja.....	136
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Terhadap	

Pekerjaan.....	138
4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Kreatifitas.....	140
4.3.5 Tanggapan Responden Terhadap Kerja sama.....	142
4.3.6 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Diri .....	144
4.3.7 Tanggapan Responden Terhadap Inisiatif.....	147
4.3.8 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pribadi.....	149
4.3.9 Gambaran Tingkat Kinerja Karyawan Outsourcing AJP Cianjur .....	151
4.4 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan <i>outsourcing</i> PT PLN (Persero) Distribusi JBB APJ Cianjur.....	155
4.5 Implikasi Hasil Penelitian .....	163
4.5.1 Temuan Penelitian Berdasarkan Teoritik.....	163
4.5.2 Temuan Penelitian Berdasarkan Empirik .....	164
4.6 Implikasi Hasil Penelitian Terhadap Pendidikan Manajemen Bisnis .....	166
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan.....	179
5.2 Rekomendasi.....	180
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>182</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

NO TABEL	NAMA TABEL	HALAMAN
1.1	Jumlah karyawan tetap per unit PT PLN (Persero) distribusi JBB APJ Cianjur tahun 2011 .....	4
1.2	Data perusahaan dan Jumlah Karyawan <i>outsourcing</i> yang menjalinkan kerjasama dengan PT PLN (Persero) distribusi JBB APJ Cianjur .....	6
1.3	Laporan kinerja karyawan <i>outsourcing</i> PT PLN (Persero) distribusi JBB APJ Cianjur Tahun 2008-2010 .....	7
1.4	Rekapitulasi Daftar Hadir Karyawan <i>Outsourcing</i> .....	8
1.5	Data Jumlah Keluhan Pelanggan.....	8
2.1	Definisi Motivasi .....	19
2.2	Teori Dua Faktor Herzberg .....	29
2.3	Definisi Kinerja .....	41
2.4	Penelitian Terdahulu yang berkaitan Dengan Variabel dan Objek..	50
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	65
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	70
3.3	Populasi Penelitian .....	71
3.4	Penyebaran Proporsi Sampel .....	74
3.5	Hasil Pengujian Validitas Variabel Motivasi Kerja .....	78
3.6	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Karyawan .....	80
3.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	83

3.8	Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden .....	85
3.9	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	88
3.10	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Pengaruh ( <i>Guilford</i> ) .....	90
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	105
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	106
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	107
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	108
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	108
4.6	Tingkat Kepatuhan Karyawan Terhadap Peraturan Dan Ketentuan Perusahaa .....	109
4.7	Tingkat Kedisiplinan Karyawan Ketika Bekerja .....	110
4.8	Tingkat Kesempatan Karyawan Untuk Meningkatkan Potensi .....	111
4.9	Tingkat Kesempatan Mengikuti Program Pendidikan Dan Pelatihan .....	112
4.10	Tingkat Kesempatan Karyawan Mendapatkan Promosi .....	113
4.11	Tingkat Tantangan Yang Dirasakan Karyawan Dari Pekerjaannya..	114
4.12	Tingkat Kemenarikkan Pekerjaan Yang Dilakukan Oleh Karyawan.....	115
4.13	Tingkat Kesempatan Mencapai Prestasi Kerja Yang Tinggi.....	116
4.14	Tingkat Penyelesaian Pekerjaan Dengan Baik Dan Tepat Waktu.....	117
4.15	Tingkat Kesempatan Karyawan Dalam Memperoleh Penghargaan.....	118
4.16	Tingkat Penghargaan Atas Kerja Keras Karyawan .....	119

4.17	Tingkat Kejelasan Karier Karyawan Yang Ditawarkan Perusahaan.....	120
4.18	Tingkat Kesesuaian Yang Dirasakan Karyawan Dari Kebijakan Dan Peraturan Yang Berlaku Dalam Perusahaan .....	121
4.19	Tingkat Kesesuaian Yang Dirasakan Karyawan Dari Kebijakan Dan Peraturan Yang Berlaku Dalam Perusahaan .....	122
4.20	Tingkat Kewajaran Penyelia Yang Dirasakan Karyawan Dalam Berinteraksi.....	123
4.21	Tingkat Kewajaran Gaji Yang Diterima Dengan Prestasi Kerja Yang Dicapai .....	124
4.22	Tingkat Ketepatan Waktu Pembayaran .....	125
4.23	Tingkat Kerjasama Dengan Sesama Rekan Kerja .....	126
4.24	Tingkat Interaksi Yang Terjalin Dengan Karyawan Lain.....	127
4.25	Tingkat jaminan kondisi kerja yang baik .....	128
4.26	Tingkat Tersedianya Fasilitas Sebagai Penunjang Kerja .....	129
4.27	Rekapitulasi Indikator Motivasi Kerja .....	130
4.28	Tingkat ketepatan hasil kerja dengan target kerja.....	134
4.29	Tingkat kesesuaian hasil kerja dengan standar kerja .....	135
4.30	Tingkat kesesuaian kualitas kerja dengan standar kerja .....	136
4.31	Tingkat ketelitian menyelesaikan pekerjaan.....	137
4.32	Tingkat kepuasan terhadap mutu pekerjaan.....	138
4.33	Tingkat pengetahuan tentang pekerjaan sesuai dengan tugas yang diberikan.....	139
4.34	Tingkat pemahaman terhadap pedoman kerja .....	140
4.35	Tingkat kemampuan memunculkan gagasan atau ide baru .....	141



4.36	Tingkat kemampuan menyelesaikan persoalan yang berhubungan dengan pekerjaan .....	142
4.37	Tingkat Kesiapan Untuk Bekerja Sama Dengan Rekan Kerja.....	143
4.38	Tingkat Kesiapan Untuk Bekerja Sama Dengan Atasan .....	144
4.39	Tingkat Kehadiran Untuk Bekerja .....	145
4.40	Tingkat Ketepatan Waktu Datang Dan Pulang Bekerja.....	146
4.41	Tingkat Bekerja Dengan Baik Walaupun Pimpinan Tidak Berada Ditempat .....	147
4.42	Tingkat Respon Terhadap Tugas-Tugas Baru.....	148
4.43	Tingkat Penyelesaian Tugas Tugas Tanpa Harus Diperintah.....	149
4.44	Tingkat Emosional Kerja Yang Baik.....	150
4.45	Tingkat Kemampuan Bersosialisasi.....	151
4.46	Rekapitulasi Indikator Kinerja Karyawan	152
4.47	Uji Kenormalan Data .....	156
4.48	Uji Linieritas Data ANOVA (b) .....	157
4.49	Model Summary (b) Output Koefisien Korelasi .....	158
4.50	<i>Descriptive Statistics</i> .....	159
4.51	<i>Output Koefisien Regresi Coefficient (a)</i> .....	159
4.52	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	161

## DAFTAR GAMBAR

No Gambar	NAMA GAMBAR	HALAMAN
GAMBAR 2.1	Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow .....	27
GAMBAR 2.2	Kerangka Pemikiran .....	59
GAMBAR 2.3	Paradigma Pemikiran .....	60
GAMBAR 3.1	Garis Normal <i>Probability Plot</i> .....	87
GAMBAR 4.1	Struktur Organisasi .....	96
GAMBAR 4.2	Hasil Kontinium Motivasi Kerja .....	132
GAMBAR 4.3	Hasil Kontinium Kinerja Karyawan .....	154
GAMBAR 4.4	Normal <i>Probability Plot</i> .....	156