



**Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap  
Kinerja Karyawan PT. Amarta Zwara Guna (*Inbound Id*)  
Jakarta**

**Dodi Yudiardi<sup>1</sup>; Gelar Tanjung Yudanegara<sup>2</sup>**

Universitas Garut  
dodiyudiardi@uniga.ac.id

***Abstract***

*The purpose of this study was to determine the influence of organizational culture and motivation on the performance of employees of PT. Amarta Zwara Guna (Inbound Id) Jakarta. The method used by the writer is descriptive method, the data collection technique used by the writer is field research and library research. The data processing techniques used by the author are validity, reliability, and multiple regression analysis techniques using the Statistical Package for Social Science (SPSS) 20 computer program. Based on the results of research and discussion, it is known that organizational culture affects employee performance and motivation affects performance. The next employee for simultaneous testing showed that organizational culture and motivation had an effect on the performance of the employees of PT. Amarta Zwara Guna (Inbound Id) Jakarta.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Service Quality*

## **1. Pendahuluan**

Menurut pendapat Robbins (2006:725) bahwa budaya organisasi membentuk sejumlah fungsi dalam suatu organisasi, yaitu:

- Budaya mempunyai suatu peranan dalam menetapkan tapal batas, artinya budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi yang lain.
- Budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota organisasi.
- Budaya mempermudah timbulnya komitmen pada area yang lebih luas dari pada kepentingan individu seseorang.
- Budaya dapat meningkatkan kemantapan sistem.
- Budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuatan makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku karyawan.

Selain budaya organisasi, motivasi juga merupakan bagian dari faktor-faktor kinerja, tinggi rendahnya motivasi SDM perusahaan akan terlihat dari kinerja seseorang, oleh karenanya seorang manajer yang baik senantiasa mencari jalan dan berbagai cara agar SDM perusahaan memiliki motivasi tinggi. Motivasi merupakan hasrat di dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan atau tidak. Jadi motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Dorongan pihak manajemen untuk meningkatkan semangat kerja karyawan melalui motivasi guna mencapai tujuan perusahaan tentunya sangat diharapkan. Beberapa pakar mengemukakan bahwa kinerja seseorang sangat ditentukan oleh “*virus mental*” yang ada pada dirinya. *Virus mental* adalah kondisi jiwa yang mendorong seseorang untuk mampu mencapai prestasi secara maksimal. Motivasi timbul karena adanya motif.

Dari hasil wawancara dengan manajer divisi pada survey pendahuluan mengisyaratkan, bahwa kinerja karyawan PT. Amarta Zwara Guna (*Inbound Id*) diidentifikasi rendah. Hal ini antara lain tergambarkan dari realisasi kerja karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan seperti dari segi kualitas karyawan yang kurang memuaskan klien serta dari segi kuantitas tidak tercapainya target klien yang ditargetkan oleh perusahaan. Faktor penyebabnya diduga karena lemahnya budaya organisasi yang tergambarkan dari lemahnya pengawasan terhadap pekerjaan karyawan seperti budaya disiplin yang telah lama ada pada perusahaan sering dilanggar karyawan contohnya pada jam masuk kerja sering sekali karyawan yang telat datang ke kantor. Selain itu, rendahnya motivasi yang mendorong semangat kerja pada karyawan itu sendiri seperti ketika karyawan baru yang belum terlalu mengerti tentang apa yang harus dikerjakan tidak dibantu atau diberi arahan oleh karyawan yang lain.

Berikut adalah gambaran kinerja karyawan dilihat dari target dan realisasi pada PT. Amarta Zwara Guna (*Inbound Id*) Jakarta periode tahun 2016 disajikan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1 Data Target Klien dan Realisasi Klien PT. Amarta Zwara Guna (*Inbound Id*) Tahun 2012-2016

No	Tahun	Target Klien (Unit)	Realisasi Klien (Unit)	Persentase Capaian Target (%)
1	2012	50	31	62
2	2013	50	35	70
3	2014	50	30	60
4	2015	50	46	92
5	2016	50	45	90
<b>Persentase Capaian Rata-rata</b>				74.8 %

Sumber : PT. Amarta Zwara Guna (*Inbound Id*) Jakarta, data diolah kembali 2016

Tabel 1 memperlihatkan, bahwa kinerja karyawan belum optimal sebagaimana yang telah ditunjukkan oleh capaian target kinerja karyawan dari tahun 2012 hingga 2016 yang rata-rata hanya mencapai 74,8% pertahun.

## 2. Tinjauan Pustaka

Menurut Rivai (2004:456) sumber motivasi terdiri dari tiga faktor, yakni:

1. Kemungkinan untuk berkembang.
2. Jenis pekerjaan.
3. Apakah mereka akan merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan tempat mereka bekerja.

## 3. Metode Penelitian

Melakukan suatu penelitian diperlukan sebuah metode penelitian yang sesuai dengan penelitian tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif.

Menurut Sugiyono (2013:53) mendefinisikan penelitian deskriptif adalah “Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain”.

Menurut Sugiyono (2013:55) mendefinisikan “penelitian verifikatif bertujuan untuk menguji kebenaran sesuatu dalam bidang yang telah ada”.

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS 20.SPSS adalah kepanjangan dari *Statistical Package for Social Sciences* yaitu *software* yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik statistika parametrik maupun *non*-parametrik dengan basis windows (Ghozali, 2013:15).

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Variabel budaya organisasi dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $2,333 > 1,670$ , artinya bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi, kesimpulannya Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Amarta Zwara Guna (*Inbound Id*) Jakarta.

Variabel motivasi dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $2,258 > 1,670$ , artinya bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi, kesimpulannya Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Amarta Zwara Guna (*Inbound Id*) Jakarta.

Pengaruh variabel budaya organisasi dan motivasi terhadap variabel kinerja karyawan (Y) diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $6,992 > 2,669$ ), atau nilai  $Sig < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka keputusan yang diambil adalah  $H_0$  ditolak, artinya budaya organisasi dan motivasi berpengaruh bersama-sama (simultan) terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan perhitungan uji hipotesis membuktikan bahwa, hipotesis yang diajukan peneliti dapat diterima baik secara parsial maupun simultan.

#### 5. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan, penulis mengungkapkan bahwa secara simultan budaya organisasi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Amarta Zwara Guna. Secara parsial budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Amarta Zwara Guna. Secara parsial motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Amarta Zwara Guna.

Penulis menyarankan kepada PT. Amarta Zwara Guna agar SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ada diperbaiki oleh perusahaan dengan sebaik-baiknya. Dan agar perusahaan mengadakan kegiatan berupa *gathering* minimal 6 bulan sekali dengan tujuan mengeratkan hubungan antar manusia. Serta sebaiknya perusahaan memperhatikan *reward & punishment* kepada para pegawai yang berprestasi agar dapat lebih meningkatkan pencapaian target perusahaan.

Mengingat dugaan masih banyak faktor lain selain budaya dan motivasi yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka diharapkan pada penelitian selanjutnya peneliti dapat meneliti lebih lanjut masalah diluar aspek-aspek penelitian ini diantaranya disiplin kerja.

## Daftar Pustaka

- Ghozali. I (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi kelima, Penerbit: Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rivai. V (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Cetakan Pertama, Penerbit: P. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins. Stephen P (2006), *Perilaku Organisasi (ahli bahasa Drs. Benjamin Molan)*, Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit: PT. Intan Sejati, Klaten.
- Sugiyono (2007), *Statistik untuk Penelitian*, Cetakan Sembilan Belas, Penerbit: Alfabet, Bandung.
- Sugiyono., (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Surya, A., (2014). *Analisis Pengaruh Store Atmosphere Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*, Skripsi, Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Tjiptono, F., Chandra, G., (2008). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.