

Peranan Kinerja Pegawai: Kepemimpinan Motivasi dan Disiplin Kerja

Yudi Siswadi¹, Muhammad Arif²

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, Indonesia
Jl. Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238
Email : yudisiswadi@umsu.ac.id dan muhammadarif@umsu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai, untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai, untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai dan untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT. Telkom Indonesia Witel Medan. Dengan pendekatan penelitian menggunakan asosiatif, dengan dengan sampel sebanyak 50 pegawai, dimana pengambilan sampel dilakukan dengan ketentuan menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang diproses dan dianalisis dengan menggunakan Regresi Berganda. Lalu melakukan uji kualitas data yang digunakan adalah uji validitas dengan menggunakan Corrected Item Total dan uji reabilitas menggunakan Cronbach Alpha. Untuk uji hipotesis dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan uji t, dan uji F serta melakukan uji determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel kepemimpinan terhadap variabel kinerja pegawai, terdapat pengaruh positif variabel motivasi terhadap variabel kinerja pegawai, terdapat pengaruh positif variabel disiplin kerja terhadap variabel kinerja pegawai dan secara simultan juga terdapat pengaruh kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PT. Telkom Indonesia Witel Medan.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai.

Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam suatu organisasi. Dalam mencapai tujuannya, suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem. Faktor yang berpengaruh untuk mencapai hasil kerja yang baik dari karyawan adalah kemampuan, pemimpin yang bersikap mendukung dan mewujudkan simpati pada karyawan sehingga bisa mencapai kinerja yang baik agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

PT. Telkom Indonesia Witel Medan merupakan salah satu anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PT. Telkom Indonesia Witel Medan bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan manage service pengelolaan infrastruktur jaringan.

Pada pengamatan awal dan melalui pembicaraan ringan dengan beberapa pegawai PT. Telkom Indonesia Witel Medan diperoleh informasi bahwa masih ada beberapa pegawai yang tidak disiplin dalam melakukan pekerjaannya, hal ini dapat terlihat dari beberapa pegawai telat masuk kerja sehingga berakibat dengan menambahnya penumpukan kerja yang harus diselesaikan hal ini menunjukkan bahwa pegawai kurang kesadaran dalam melakukan pekerjaannya, selain itu juga masih kurangnya komunikasi antara atasan dengan bawahan yang membuat pegawai merasa

pimpinan kurang memperhatikan karyawannya dan mengarahkan pegawainnya dalam bekerja, dan masih kurangnya tingkat motivasi pegawai dalam bekerja masih rendah, hal ini terlihat banyaknya pegawai tidak bersemangat bekerja, yang berakibat dengan belum optimalnya kinerja pegawai, hal ini terlihat dengan tidak terselesainya pekerjaan secara tepat waktu, pekerjaan yang makin bertambah dari waktu ke waktu sehingga makin menumpuknya pekerjaan.

Kepemimpinan adalah salah satu kemampuan seseorang yang sangat menarik untuk diperbincangkan yang seringkali menampilkan opini dan pembicaraan yang membahas seputar kepemimpinan. Peran kepemimpinan yang sangat strategi dan penting bagi pencapaian misi, visidan tujuan suatu organisasi merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalumenyelidiki seluk beluk yang berkaitan dengan kepemimpinan (Inary dkk, 2016).

Organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, dalam hal ini diperlukan adanya peran organisasi dalam meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien, guna mendorong terciptanya sikap dan tindakan yang profesional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing (Kuddy, 2017).

Pegawai yang memiliki semangat kerja tinggi akan mampu membantu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Semangat dan loyalitas karyawan akan terlihat dari seberapa besar mereka menyenangi pekerjaan yang mereka kerjakan. Mereka akan memberikan perhatian, imajinasi, serta mencurahkan segala kreatifitas yang mereka miliki kedalam pekerjaannya. Karyawan dalam bekerja didasari akan kebutuhan serta keinginan yang mereka miliki dalam mempertahankan hidup. Dengan demikian diperlukan motivator yaitu pemenuhan kebutuhan dan keinginan baik fisik maupun non fisik yang dibutuhkan pegawai (Meidizar, 2016).

Selain faktor kepemimpinan dan motivasi, disiplin kerja juga sangat penting dalam suatu organisasi. Disiplin kerja merupakan prosedur yang mengkoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin merupakan bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja di dalam perusahaan. Disiplin menuntut suatu hukuman terhadap karyawan yang gagal memenuhi standar-standar yang telah ditentukan organisasi (Sunarwan, 2014).

Kajian Teori

Kinerja Karyawan

Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Kinerja berasal dari bahasa Inggris *performance* yang artinya *performa*. Konsep kinerja merupakan singkatan dari *kinetika energi kerja*. Umam (2018:189) kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Menurut Kasmir (2017:182) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku seseorang dalam suatu periode, biasanya 1 tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuan menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan pengertian kinerja diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Kinerja seorang karyawan tidak selalu berada dalam kondisi yang baik karena hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Umam (2018:190) faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu : 1) Faktor Individu, 2) Faktor Psikologi, 3) Faktor Organisasi. Sedangkan Mangkunegara (2013:67-68) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut : 1) Faktor Kemampuan, 2) Faktor Motivasi.

Standart pekerjaan dapat ditentukan dari pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Dan dapat dilihat dari beberapa indikator. Menurut Mangkunegara (2013:75) menyatakan bahwa indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu: 1) Kualitas kerja, 2) Kuantitas kerja, 3) Kehandalan kerja, 4) Sikap kerja. Sedangkan Kasmir (2017, hal. 208-210) indikator kinerja adalah : 1) Kualitas (mutu), 2) Kuantitas, 3) Waktu (jangka waktu), 4) Penekanan Biaya, 5) Pengawasan , 6) Hubungan antar Karyawan.

Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi sebuah kelompok untuk mencapai suatu visi atau serangkaian tujuan tertentu. Sumber pengaruh ini bisa jadi bersifat formal, seperti yang diberikan oleh pemangku jabatan manajerial dalam sebuah organisasi. Menurut Mesiono (2010:62) menyatakan kepemimpinan adalah suatu aktivitas/proses, seni membuju, mempengaruhi orang lain atau kelompok untuk kerja sama dalam mencapai tujuan bersama yang tergantung pada kadar interaksi antara pemimpin, pengikut dan situasi. Sedangkan menurut Sutrisno (2009:213) mengemukakan bahwa kepemimpinan merupakan suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, mempengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan.

Berdasarkan pendapat di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan suatu kemampuan yang ada dalam diri seseorang untuk memimpin, mempengaruhi, dan mengarahkan orang lain atau anggota dalam sebuah organisasi untuk melakukan aktifitas-aktifitas dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

Tipe Kepemimpinan menurut Suwatno (2018:156-157) tipe-tipe kepemimpinan yang ada pada seorang pemimpin adalah: 1) Kepemimpinan Pribadi, 2) Kepemimpinan Non-Pribadi, 3) Kepemimpinan Otoriter, 4) Kepemimpinan Kebapakan, 5) Kepemimpinan Demokratis, 6) Kepemimpinan Bakat. Sedangkan menurut Hasibuan (2016:170) tipe kepemimpinan adalah : 1) Kepemimpinan Otoriter, 2) Kepemimpinan Partisipatif, 3) Kepemimpinan Delegatif.

Adapun ukuran untuk mengukur kepemimpinan menurut Kuddy (2017:25) indikator-indikator yang dapat dilihat adalah: 1) Persahabatan , 2) Saling Mempercayai, 3) Hubungan Pemimpin dan Bawahan, 4) Menentukan Hubungan, 5) Menetapkan Pola dan Saluran Komunikasi, 6) Menguraikan Rincian Pekerjaan. Sedangkan menurut Isvandari (2018:18) menyatakan bahwa indikator kepemimpinan adalah : 1) Sifat , 2) Kebiasaan , 3) Temperamen, 4) Watak , 5) Kepribadian.

Motivasi

Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara Kepemimpinatif berhasil mencapai

dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Menurut Usman dalam (Mesiono 2010:126) motivasi berasal dari bahasa latin yaitu “*Movere*” yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi adalah suatu proses untuk menggiatkan motif-motif menjadi perbuatan/tingkah laku untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan/keadaan dan kesiapan dalam diri individu yang mendorong tingkah lakunya untuk berbuat sesuatu dalam mencapai tujuan. Menurut Umam (2018:159) berpendapat bahwa motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Itulah sebabnya, motivasi kerja dalam psikologi karya biasa disebut pendorong semangat kerja.

Berdasarkan pengertian dari beberapa pendapat diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu konsep yang mendorong individu untuk mengarahkan perilakunya pada pencapaian tujuan organisasi dimana yang menjadi pendorong adalah keinginan dan kebutuhan individu.

Jenis-jenis motivasi menurut Hasibuan (2016:150) adalah : 1) motivasi positif, 2) motivasi negatif. Sedangkan menurut Fahmi (2016 :89) jenis-jenis motivasi terbagi atas : 1) Motivasi Ekstrinsik (dari luar), 2) Motivasi Instrinsik (dari dalam).

Untuk mengukur motivasi menurut Mangkunegara (2013:111) ada beberapa indikator-indikator yaitu : 1) Kerja Keras, 2) Orientasi Masa Depan, 3) Usaha Untuk Maju, 4) Ketekunan, 5) Pemanfaatan Waktu. Sedangkan menurut Yuliana (2017:138) indikator motivasi terdiri atas : 1) Kebutuhan Fisiologis, 2) Kebutuhan Rasa Aman, 3) Kebutuhan Sosial, 4) Kebutuhan Harga diri, 5) Kebutuhan Aktualisasi Diri.

Disiplin Kerja

Dalam menjalankan tata tertib dan kelancaran tenaga kerja diperlukan suatu peraturan dan kebijakan dari perusahaan. Menurut Sutrisno (2009:96) mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati segala norma peraturan yang berlaku di organisasi. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2016:193) menyatakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Jadi, seseorang akan bersedia mematuhi peraturan serta melaksanakan tugas-tugasnya, baik secara sukarela maupun karena terpaksa.

Dari pendapat di atas mengenai pengertian disiplin kerja, penulis dapat menyimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan ketaatan seseorang atau sekelompok terhadap peraturan dan syarat-syarat lain yang berlaku pada perusahaan yang bertujuan untuk memaksimalkan pencapaian target yang dibebankan kepada seseorang atau sekelompok orang tersebut.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi disiplin kerja menurut Sutrisno (2009:89-92) Disiplin kerja dapat dipengaruhi beberapa faktor, yaitu: 1) Besar kecilnya pemberian kompensasi, 2) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan, 3) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan, 4) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan, 5) Ada tidaknya pengawasan pimpinan, 6) Ada tidaknya perhatian kepada karyawan, 7) Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin. Sedangkan menurut Kuddy (2017:26) faktor faktor disiplin kerja yaitu : 1) *Preventive Discipline*, 2) *Corrective Discipline*.

Adapun indikator-indikator disiplin kerja menurut Setiawan, (2015:1247) diantaranya : 1) Hadir Tepat Waktu, 2) Mengutamakan Presentase Kehadiran, 3)

Mentaati Ketentuan Jam Kerja, 4) Mengutamakan Jam Kerja yang Efektif dan Efisien, 5) Memiliki Keterampilan Kerja Pada Bidang Tugasnya, 6) Memiliki Semangat Kerja yang Tinggi, 7) Memiliki Sikap yang Baik, 8) Kreatif dan Inovatif dalam Bekerja. Sedangkan menurut Sutrisno, dkk (2016, hal. 5) mengemukakan beberapa indikator disiplin, antara lain : 1) Waktu , 2) Target, 3) Kualitas, 4) Prioritas Kerja, 5) Prosedur Kerja

Metode Penelitian

Didalam penelitian ini penulis menggunakan Penelitian Kuantitatif sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Populasi dari penelitian adalah pegawai PT. Telkom Indonesia Witel Medan yang berjumlah 50 pegawai. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner. Sedangkan Teknik analisis data menggunakan teknik Analisis Regresi Linear Berganda, yang dilakukan uji normalitas data, uji multikoloniritas dan uji heterokedastisitas, dengan uji hipotesis yang terdiri dari uji parsial, uji simultan serta melakukan uji determinan.

Hasil Dan Pembahasan

Uji Asumsi Klasik

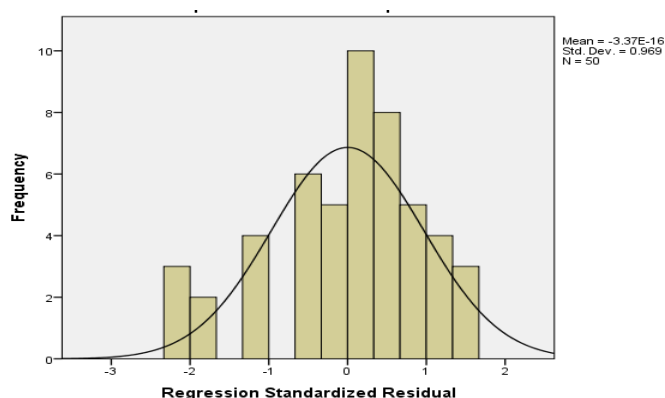
Hasil pengolahan data dengan SPSS tentang pengaruh *Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja* terhadap keputusan pembelian maka dapat dilihat dengan menggunakan asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah regresi model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yakni :

Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal maka metode regresi memenuhi asumsi normalitas dan begitupun sebaliknya jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal maka metode regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Metode Histogram

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan SPSS versi 22,0 maka diketahui uji normalitas menggunakan metode histogram adalah sebagai berikut:



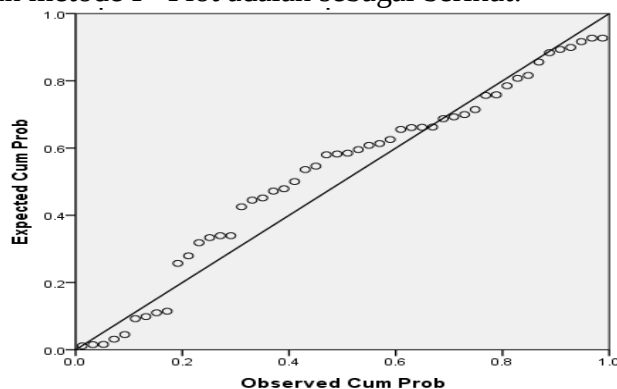
Sumber : Diolah dari SPSS 22,0

Gambar 1. Uji Normalitas Metode Histogram

Dari gambar diatas telah menunjukkan bahwa kurva telah membentuk lonceng, hal ini memberikan pengertian bahwa data telah terdistribusi secara normal. Untuk memberikan keyakinan, akan dilakukan dengan menggunakan normal probabilitas Plot.

Metode P- Plot

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan SPSS versi 22,0 maka diketahui uji normalitas menggunakan metode P- Plot adalah sebagai berikut:



Sumber : Diolah dari SPSS 22,0

Gambar 2. Uji Normalitas Metode P- Plot of Regression

Gambar diatas mengidentifikasi bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga dalam model regresi penelitian ini cenderung normal.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independen. Dalam penelitian ini multikolonieritas menggunakan tolerance dan VIF (*Variance Inflasi Factor*). Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor / VIF*) yang tidak melebihi 10 dan nilai tolerance $> 0,10$.

Tabel 1. Hasil Pengujian Uji Multikolonieritas

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.889	7.934		1.112	.911		
Kepemimpinan	.198	.086	.303	2.317	.025	.786	1.272
Motivasi	.262	.129	.276	2.040	.047	.734	1.362
Disiplin Kerja	.700	.301	.281	2.328	.024	.923	1.083

Coefficients^a

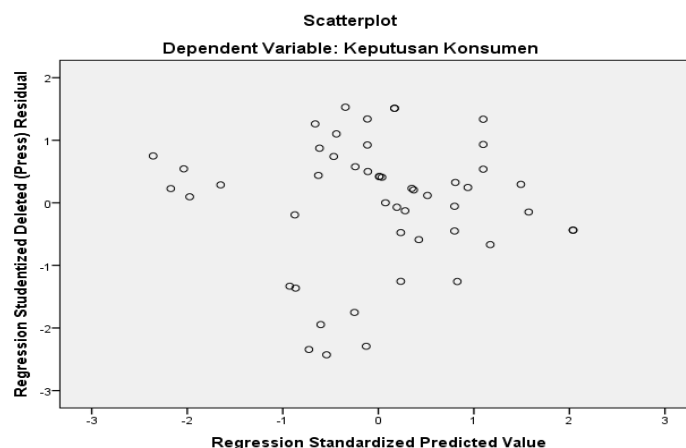
a. Dependent Variabel: KINERJA PEGAWAI

Sumber : Diolah dari SPSS 22,0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel Kepemimpinan (X_1) memiliki nilai VIF sebesar $1,272 < 10$, Motivasi (X_2) memiliki nilai VIF sebesar $1,362 < 10$, dan Disiplin Kerja (X_3) memiliki nilai VIF sebesar $1,083 < 10$ (nilai VIF dalam batas toleransi yang ditentukan) dan nilai tolerance Kepemimpinan (X_1) sebesar $0,786 > 0,10$, Motivasi (X_2) sebesar $0,734 > 0,10$, dan Disiplin Kerja (X_3) sebesar $0,923 > 0,10$, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepemimpinan (X_1), Motivasi (X_2), dan Disiplin Kerja (X_3) memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang ditentukan, sehingga tidak menjadi multikolonieritas dalam variabel independen peneliti. Jadi uji multikolonieritas telah terpenuhi.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaknyamanan variance dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusannya adalah: jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik (poin-poin) menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Sumber : Diolah dari SPSS 22,0

Gambar 3. Uji Heterokedastisitas

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t - Test)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel (X) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Dengan menggunakan program SPSS 22.0 pengujian dilakukan menggunakan signifikan level tarafnya 0,05 ($\alpha = 5\%$). Nilai untuk $N = 50 - 3 = 47$ adalah nilai t_{tabel} 2,012.

Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai

**Tabel 2. Hasil Pengujian Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.889	7.934		1.112	.911
Kepemimpinan	.198	.086	.303	2.317	.025
Motivasi	.262	.129	.276	2.040	.047
Disiplin Kerja	.700	.301	.281	2.328	.024

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

Sumber : Diolah dari SPSS 22,0

Dari data di atas dan pengolahan SPSS dapat diketahui:

$$t_{hitung} = 2,317 \text{ dan } t_{tabel} = 2,012$$

Berdasarkan hasil pengujian diatas, secara parsial ada pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai dengan nilai t_{hitung} , 2,317 > t_{tabel} , 2,012 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0.025 < 0.05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pengguna jasa PT. Telkom Indonesia Witel Medan.

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai

**Tabel 3. Hasil Pengujian Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.889	7.934		1.112	.911
Kepemimpinan	.198	.086	.303	2.317	.025
Motivasi	.262	.129	.276	2.040	.047
Disiplin Kerja	.700	.301	.281	2.328	.024

Dependent Varibel: KINERJA PEGAWAI

Sumber : Diolah dari SPSS 22,0

Dari data di atas dan pengolahan SPSS dapat diketahui:

$$t_{hitung} = 2,040 \text{ dan } t_{tabel} = 2,012$$

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

- Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga variabel Motivasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.
- Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.

Berdasarkan hasil pengujian diatas, secara parsial ada pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai dengan nilai $t_{hitung} 2,040 > t_{tabel} 2,012$ dan mempunyai angka signifikan sebesar $0.047 < 0.05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pengguna jasa PT. Telkom Indonesia Witel Medan.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

**Tabel 4. Hasil Pengujian Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.889	7.934		1.112	.911
Kepemimpinan	.198	.086	.303	2.317	.025
Motivasi	.262	.129	.276	2.040	.047
Disiplin Kerja	.700	.301	.281	2.328	.024

a. Dependent Variabel: KINERJA PEGAWAI

Sumber : Diolah dari SPSS 22,0

Dari data di atas dan pengolahan SPSS dapat diketahui:

$$t_{hitung} = 2,328 \text{ dan } t_{tabel} = 2,012$$

Berdasarkan hasil pengujian diatas, secara parsial ada pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan nilai $t_{hitung} 2,328 > t_{tabel} 2,012$ dan mempunyai angka signifikan sebesar $0.024 < 0.05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pengguna jasa PT. Telkom Indonesia Witel Medan.

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk melihat apakah variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis statistik melalui uji F dilakukan pada tingkat $\alpha = 5\%$.

**Tabel 5. Hasil Pengujian Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	267.471	3	89.157	9.546	.000 ^a
	Residual	429.649	46	9.340		
	Total	697.120	49			

a. Predictors : (Constant), DISIPLIN KERJA, KEPEMIMPINAN, MOTIVASI

b. Dependent Variabel : KINERJA PEGAWAI

Sumber : Diolah dari SPSS 22,0

Berdasarkan hasil pengujian di atas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah 9,546 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan F_{tabel} 2,81 dengan signifikan 0,05. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$, yakni $9,546 > 2,81$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Pegawai pada pengguna jasa PT. Telkom Indonesia Witel Medan.

Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi adalah untuk melihat berapa besar kontribusi variabel X_1 (Kepemimpinan), X_2 (Motivasi) dan X_3 (Disiplin Kerja) terhadap Y (Kinerja Pegawai). Selanjutnya dengan melihat R-Square akan dapat dilihat bagaimana sebenarnya nilai kontribusi kedua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 6. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R-Square)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 ^a	.384	.343	3.05617

a. Predictors : (Constant), DISIPLIN KERJA, KEPEMIMPINAN, MOTIVASI

b. Dependent Variabel : KINERJA PEGAWAI

Sumber : Diolah dari SPSS 17,0

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai R-Square adalah 0,384 atau 38,4% hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel bebas (Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja) terhadap variabel terikat (Kinerja Pegawai) sebesar 38,4% sisanya 61,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti tempat, harga, pelayanan dan lain-lain.

Pembahasan

Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan pengujian di atas, secara parsial ada pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai dengan nilai dengan nilai t_{hitung} , 2,317 > t_{tabel} , 2,012 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0.025 < 0.05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pengguna jasa PT. Telkom Indonesia Witel Medan.

Kepemimpinan merupakan penawaran organisasi jasa yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Tjiptono, 2014, hal. 42). Sedangkan menurut Abdullah & Tantri (2013, hal. 153) Kepemimpinan sebagai segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan, atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Kepemimpinan merupakan keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai kepada konsumen. Yang perlu diperhatikan dalam Kepemimpinan adalah konsumen tidak hanya membeli fisik dari Kepemimpinan saja, tetapi membeli manfaat dan nilai dari Kepemimpinan tersebut yang disebut "*the offer*". Utamanya pada Kepemimpinan jasa, tidak dikenal munculnya peralihan kepemilikan dari penyedia jasa kepada konsumen (Lupiyoadi, 2013, hal. 92).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Putra(2017) yang menemukan bahwa variabel poduk berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai memilih Hotel Mercure Palu. Penelitian sejalan terdapat dalam penelitian yang dilakukan oleh Awinasi & Rastini (2018) menyatakan bahwa dapat diketahui bahwa variabel Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap keputusan menginap wisatawan di Hotel Inna Grand Bali Beach. Kemudian hasil penelitian sejalan yang dilakukan Widyarini & Kartini (2017) yang menemukan bahwa variabel Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta.

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian diatas, secara parsial ada pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai dengan nilai $t_{hitung} 2,040 > t_{tabel} 2,012$ dan mempunyai angka signifikan sebesar $0.047 < 0.05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pengguna jasa PT. Telkom Indonesia Witel Medan.

Motivasi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Motivasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk mempengaruhi konsumen dengan tujuan agar konsumen kenal dengan Kepemimpinan atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Selain itu Motivasi juga dilakukan dengan harapan konsumen lama mau membeli kembali (Arianty, 2016, hal. 176). Sedangkan menurut Mc Cartthy, dkk, (2009, hal. 69) Motivasi adalah mengomunikasikan informasi antara penjual dan pembeli potensial atau orang lain dalam saluran untuk memengaruhi sikap dan perilaku.

Motivasi adalah alat komunikasi antara perusahaan dan konsumen dan juga sebagai alat untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian sesuai keinginan dan kebutuhannya (Rangkuti, 2009, hal.150).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Chandra & Tielung (2015) menyatakan bahwa variabel Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai untuk menggunakan jasa Hotel Baliem Pilamo Di Wamena. Penelitian sejalan juga terdapat dalam penelitian Efrianto (2016) menyatakan bahwa variabel Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai meninap pada Hotel The Alana Surabaya. Kemudian hasil penelitian sejalan dalam penelitian Nel Arianty (2016) menyatakan bahwa variabel Motivasi sangat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan pembelian.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian diatas, secara parsial ada pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan dengan nilai $t_{hitung} 2,328 > t_{tabel} 2,012$ dan mempunyai angka signifikan sebesar $0.024 < 0.05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pengguna jasa PT. Telkom Indonesia Witel Medan.

Disiplin Kerja adalah lingkungan terjadinya penyampaian jasa dimana terjadi interaksi antara produsen dan pelanggan, serta setiap komponen fisik lainnya yang memfasilitasi komunikasi dan penampilan jasa yang ditawarkan (Suharto, hal. 86).

Disiplin Kerja adalah dimana jasa yang dapat memberikan citra diri bagi perusahaan dimata konsumennya (Sudarso, 2016, hal. 54). Sedangkan Lupiyoadi (2013, hal. 12) mendefinisikan Disiplin Kerja adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi. Ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat penelitian Ikasetianingtiyas (2017) menyatakan bahwa variabel Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai menginap pada Hotelqu Di Kota Makasar. Penelitian sejalan juga terdapat dalam penelitian Widada (2010) bahwa variabel Disiplin Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Hotel Cakra Kusuma Yogyakarta. Kemudian penelitian sejalan dengan pendapat penelitian Erisha (2016) menyatakan bahwa variabel Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap di Hotel Kampung Sumber Alam Garut.

Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa bahwa nilai F_{hitung} adalah 9,546 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan F_{tabel} 2,81 dengan signifikan 0,05. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$, yakni $9,546 > 2,81$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Pegawai pada pengguna jasa PT. Telkom Indonesia Witel Medan.

Jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud dimana tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun (Sudarso, 2016, hal. 31). Sedangkan *Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja* adalah kumpulan dari variabel pemasaran yang dapat digunakan oleh suatu badan usaha untuk mencapai tujuan pemasaran dalam pasar sasaran (Arianty, 2016, hal. 92).

Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja merupakan alat bagi pemasaran yang terdiri atas berbagai unsur-unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan penentuan posisi yang ditetapkan berjalan sukses. Apabila pemasaran jasa baik maka tercapainya target yang ditentukan dan menghasilkan tingkat Kinerja Pegawai untuk menginap kembali serta meningkatnya keuntungan konsumen (Lupiyoadi, 2013, hal. 92).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Supriyanto (2018) menyatakan bahwa variabel Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja secara berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan di *The Sun Hotel Madiun*. Penelitian sejalan juga terdapat dalam penelitian Ainal (2017) menyatakan bahwa variabel Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa Bank Central Asia Cabang Banda Aceh. Kemudian hasil penelitian sejalan dengan penelitian Gultom (2017) menyatakan bahwa bauran pemasaran jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra destinasi di kota Medan.

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh *Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja* terhadap Kinerja Pegawai dalam memilih PT. Telkom Indonesia Witel Medan dapat disimpulkan yaitu Kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, Motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai dan secara simultan Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai dalam memilih PT. Telkom Indonesia Witel Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Mangkunegara.(2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT.Remaja Kosda Karya.
- Arda, Mutia. (2017). Pengaruh Kepuasan kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*. 18 (1) : 45-60
- Hajrina Rima alhalimah, Mariam Iis, Wijayant Meniki.(2016). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Marketing Pada Hotel Millennium Sirih, Jakarta. *Epigram*. 13 (2) : 129-136
- Hasibuan, Melayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Husain Bachtiar Arifuddin. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Bank Danamon Tbk Cabang Bintaro). *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1 (3) : 130-138
- Inaray Jelita Caroline, Olivia S Nelwan, Victor P.K. Lengkong. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Amanah Finance Di Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. 16 (02) : 459-470.
- Isvandiari Any, Al Idris Bagus (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Central Capital Futures Cabang Malang. *Jurnal JIBEKA*. 12 (1) : 17 – 22
- Jufrizen (2017). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat : Studi Pada Rumah Sakit Umum Madani Medan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*. 1 (1) : 26-34
- Kasmir.(2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Rajagrafindo Persada: Jakarta
- Kuddy Andrias. (2017). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Provinsi Papua. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 1 (2) : 22-36
- Meidizar Gilang, Rustono Anton. (2016). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT.Primarindo Asia Infrastructure,Tbk)*. e-Proceeding of Management : Vol.3, No.2 Agustus, Hal. 1032-1040
- Mesiono.(2010). *Manajemen dan Organisasi*. CV. Perdana Mulya Sarana : Medan
- Musdalifah. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Catur Putra Harmonis Makassar. *Ad'ministrare*. 3 (1) : 27-37
- Rumondor Romy Beno, Tumbel Altje, Sepang L Jantje. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada

- Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggomallut. *Jurnal EMBA*. 4 (2) : 254-264
- Sari Yanti Komala. (2014). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Patra Komala Di Dumai. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*. 6 (2) : 119-127
- Setiawan Agung. (2013). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 1 (4) : 1245-1253
- Sunarwan Acep Rohman. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Financia Multi Finance Palopo. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*. 01 (02) : 7-16
- Sutrisno, Edi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sutrisno, Fathoni Aziz, Minarsih Maria Magdalena. (2016). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Semarang. *Journal Of Management*. 2 (2) : 1-12
- Suwatno. (2018). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta : Bandung
- Theodora Theodora. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sejahtera Motor Gemilang. *AGORA*. 3 (2) : 187-195
- Umam, Khaerul. (2018). *Perilaku Organisasi*. CV Pustaka Setia: Bandung
- Yuliana. (2017). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Pada PT Haluan Star Logistic. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*. 17 (2) : 135-150.