

Volume 16 No: 1 April 2021

ISSN : 2087-0957

# SOSIALITA

*Jurnal Ilmu Administrasi*



JIA

Vol. 16

No. 1

Hlm 1- 62

Bandar Lampung, April 2021

ISSN 2-0870957

DITERBITKAN

OLEH :

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

**Volume 16 No: 1 April 2021**

**ISSN: 2087-0957**

# SOSIALITA

*Jurnal Ilmu Administrasi*

|            |                |              |                  |                                   |                         |
|------------|----------------|--------------|------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| <b>JIA</b> | <b>Vol :16</b> | <b>No :1</b> | <b>Hlm 1- 62</b> | <b>Bandar Lampung, April 2021</b> | <b>ISSN : 2-0870957</b> |
|------------|----------------|--------------|------------------|-----------------------------------|-------------------------|

**DITERBITKAN  
OLEH :  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMUSOSIAL DAN ILMUPOLITIK  
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

# SOSIALITA

## **JURNAL ILMU ADMINISTRASI**

Jurnal **SOSIALITA** diterbitkan dua kali dalam satu tahun oleh Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis FISIP Universitas Bandar Lampung.

### **Susunan Personalia**

Penanggung Jawab : Rektor Universitas BandarLampung

Dewan penyunting

Ketua Penyunting : Dr. Moh. Oktaviannur,SE., M.M

Wakil Ketua Penyunting : Drs. Soewito,M.M

Anggota : Dr. Supriyanto,M.Si

Mitra Bestari : Prof. Dr. Khomsahrial Romli, M.Si ( Universitas Bandar Lampung )  
Dr. Baroroh Lestari, SAB., M.AB ( Politeknik Negeri Malang )  
Dr. Suropto,S.Sos., M.AB ( Universitas Lampung)

Administrasi dan Distribusi : Noviarti Dermadi, S.Kom

### **Alamat Redaksi:**

Gedung Rektorat Lantai 6 FISIP Universitas Bandar Lampung  
Jalan ZA. Pagar Alam No: 26 Labuhan Ratu Bandar Lampung  
Telp :0721 771331

|            |                |              |                  |                                  |                         |
|------------|----------------|--------------|------------------|----------------------------------|-------------------------|
| <b>JIA</b> | <b>Vol :16</b> | <b>No :1</b> | <b>Hlm 1- 62</b> | <b>BandarLampung, April 2021</b> | <b>ISSN :2-087-0957</b> |
|------------|----------------|--------------|------------------|----------------------------------|-------------------------|

## **DAFTAR ISI**

| No | Judul  | hal |
|----|--|-----|
| 1  | Analisis Citra Brand Dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Sambelin Lampung   | 1   |
| 2  | Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Daerah Mayjend . Hm Riyacudu Kotabumi Lampung Utara | 9   |
| 3  | Pengaruh <i>Coaching</i> Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung                         | 19  |
| 4  | Strategi Pemasaran D.J Pel Dengan Sistem Online Dan Offline Di Toko Wijaya Way Kanan   | 30  |
| 5  | Efek Promosi Dan Elektronik Word Of Mouth Terhadap Peningkatan Penjualan Di Media Sosial Instagram                                   | 41  |
| 6  | Analisis Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rm. Pepes Ayam                                    | 53  |

|            |                |              |                  |                                  |                         |
|------------|----------------|--------------|------------------|----------------------------------|-------------------------|
| <b>JIA</b> | <b>Vol :16</b> | <b>No :1</b> | <b>Hlm 1- 62</b> | <b>BandarLampung, April 2021</b> | <b>ISSN :2-087-0957</b> |
|------------|----------------|--------------|------------------|----------------------------------|-------------------------|



## BIODATA PENULIS

- 1 Soewito, Dosen Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP, Universitas Bandar Lampung
- 2 Ardansyah, Dosen Prodi Manajemen, FEB, Universitas Bandar Lampung
- 3 Sapmaya Wulan, Dosen Prodi Manajemen, FEB, Universitas Bandar Lampung
- 4 Hepiana Patmarina, Dosen Prodi Manajemen, FEB, Universitas Bandar Lampung
- 5 M. Rasyid Akbar, Prodi Manajemen FEB, Universitas Bandar Lampung
- 6 Tina MB Virgawenda, Dosen Magister Manajemen, Universitas Bandar Lampung
- 7 Bambang Sumenang, Magister Manajemen, Pasca Sarjana, Universitas Bandar Lampung
- 8 M.Oktaviannur, Dosen Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP, Universitas Bandar Lampung
- 9 Ratu Chaterine F, Dosen Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP, Universitas Bandar Lampung
- 10 Dini Wijayanti, Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP, Universitas Bandar Lampung
- 11 Dora Rinova, Dosen Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP, Universitas Bandar Lampung
- 12 Caesar Lorenzo Zulio, Prodi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP, Universitas Bandar Lampung
- 13 M. Machrus, Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, SATU NUSA, Bandar Lampung
- 14 Suwandi, Dosen IBI Darmajaya, Bandar Lampung
- 15 Agustuti Handayani, Dosen Prodi Ilmu Administrasi Publik FISIP, Universitas Bandar Lampung

|     |         |        |           |                            |                   |
|-----|---------|--------|-----------|----------------------------|-------------------|
| JIA | Vol :16 | No : 1 | Hlm 1- 62 | Bandar Lampung, April 2021 | ISSN : 2-087-0957 |
|-----|---------|--------|-----------|----------------------------|-------------------|

## PENGARUH *COACHING* DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG LAMPUNG

oleh

**Tina MB Virgawenda, Ardansyah, Bambang Sumenang**

**Magister Management Faculty of Economic and Bussiness, University of Bandar Lampung**  
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam N0.26 Labuhan Ratu, Kedaton, 35142 Bandar  
Lampung, Indonesia

E-mail: [tinabarusman@ubl.ac.id](mailto:tinabarusman@ubl.ac.id)

E-mail: [ardansyah@ubl.ac.id](mailto:ardansyah@ubl.ac.id)

E-mail: [bambang24.sumenang@gmail.com](mailto:bambang24.sumenang@gmail.com)

### ABSTRAK

PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung berupaya melakukan tugas dan kewajiban dengan sebaik-baiknya, meskipun jumlah pegawai relatif sedikit dan sangat mudah dilakukan pengontrolan akan tetapi dari sekian banyak tugas terdapat distribusi pekerjaan yang tidak proporsional antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Berdasarkan hasil evaluasi kerja tersebut dapat menggambarkan kondisi iklim kerja bahwa kinerja pegawai belum maksimal, oleh karena itu pimpinan perusahaan memberikan *coaching* kepada pegawai agar mampu meningkatkan motivasi dan kinerjanya. pemberian *coaching* dari atasan juga akan sangat membantu pegawai dalam memaksimalkan potensi yang dimilikinya. *Coaching* terhadap pegawai/bawahan merupakan bagian dari aktivitas harian seorang atasan. *Coaching* bisa berbentuk berbagi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang berkaitan dengan pekerjaan pegawai dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kinerja pegawai yang akan berpengaruh kepada peningkatan kinerja organisasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *coaching* dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja

(Persero) Cabang Lampung. Tipe penelitian adalah deskriptif korelasional, Populasi dalam penelitian adalah seluruh pegawai PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung yang berjumlah 42 orang, analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: Responden menilai bahwa *coaching* pegawai pada PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung adalah baik, untuk meningkatkan kinerja maka perlu upaya membangun kepercayaan, mendengar aktif, memberikan dan menawarkan feedback kepada pegawai karena secara statistik telah dibuktikan bahwa *coaching* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung. Motivasi pegawai pada PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung terdeskripsi baik, oleh karenanya motivasi dapat meningkatkan kinerja pegawai melalui pemenuhan kebutuhan fisik, keamanan, sosial, harga diri dan aktualisasi diri karena secara statistik motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung. *Coaching* dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung. Hal tersebut berarti apabila *coaching* dapat dijalankan dengan baik, dan motivasi kerja pegawai meningkat maka kinerja pegawai juga akan mengalami peningkatan.

Kata kunci: *Coaching*; Motivasi; Kinerja

## 1. Latar Belakang Masalah

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara, PT Jasa Raharja (Persero) memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar sebagai perusahaan yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan. PT Jasa Raharja (Persero) sebagai perusahaan milik negara selalu berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki daya saing yang baik, karena sumberdaya manusia yang handal dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Pegawai PT Jasa Raharja (Persero) adalah Pegawai BUMN yang berkedudukan sebagai abdi masyarakat yang dituntut memiliki loyalitas dan ketaatan yang penuh untuk melaksanakan tugasnya.

Tugas utama tersebut perlu diaktualisasikan oleh pegawai dengan memiliki etos kerja yang tinggi, terlatih dan terampil sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal, meskipun kinerja itu sendiri tidak hanya berdasarkan keterampilan dan etos kerja, hal tersebut selalu bermuara pada unsur personal anggota dalam organisasi baik dari pimpinan maupun orang-orang yang dipimpin. Pegawai masih menjadi prioritas utama yang dihadapi perusahaan, sehingga memaksimalkan kinerja menjadi tantangan utama bagi banyak organisasi. Organisasi dituntut untuk mempertahankan pegawainya agar menghasilkan kinerja yang baik serta pegawai dapat mendedikasikan diri kepada organisasi di mana pegawai bekerja. Kinerja pegawai yang baik berhubungan dengan efektifitas pegawai. Memastikan kinerja pegawai yang efektif dalam organisasi

tergantung pada kemampuan manajemen organisasi untuk memanfaatkan berbagai pendekatan atau teknik dalam rangka untuk meningkatkan kinerja. Kesalahan manajemen organisasi dalam membimbing pegawai dapat menyebabkan kesalahpahaman pegawai sehingga berimbas pada kinerja pegawai (Roeleejanto & Payangan, 2015). Organisasi menyadari kinerja pegawai memiliki kontribusi tinggi terhadap tercapainya suatu tujuan organisasi (Thaief, 2015).

Lingkungan bisnis yang tak terduga dan persaingan perusahaan yang semakin ketat menuntut suatu organisasi untuk mencapai standar tertentu, salah satunya dengan meningkatkan kinerja karyawan mereka dan menyelaraskan dengan tuntutan yang begitu besar (Tummers, 2016). Persaingan antar perusahaan bukanlah persaingan antara mesin, bangunan atau peralatan, melainkan substansi persaingan antara sumber daya manusianya, perusahaan yang memiliki personil yang lebih baik maka perusahaan itu akan memenangkan persaingan (Thaief *et al.*, 2015

PT Jasa Raharja). berkepentingan mewujudkan visi perusahaan dengan melakukan perancangan misi-misi yang relevan sehingga dapat dengan mudah dipahami, dimengerti dan dilaksanakan oleh anggota organisasi perusahaan. PT Jasa Raharja seutuhnya memiliki misi yang kuat dan konsisten sehingga dalam pengimplementasiannya inheren dengan tujuan perusahaan. Misi PT Jasa Raharja yang dikenal dengan *Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja* (Rencana Jangka Panjang PT. Jasa Raharja, 2019) adalah:

1. Bakti kepada masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan

pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

2. Bakti kepada Negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara Program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib, serta Badan Usaha Milik Negara.
3. Bakti kepada Perusahaan, dengan mewujudkan keseimbangan kepentingan agar produktifitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan Perusahaan.
4. Bakti kepada Lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

Kebijakan PT Jasa Raharja (Persero) juga berlaku di seluruh wilayah kerja PT Jasa Raharja. Salah satu unit kerja PT Jasa Raharja yang berkewajiban melaksanakan misi untuk mewujudkan visi besar perusahaan adalah PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung. Alasan penentuan PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung adalah untuk membuktikan secara ilmiah bagaimana implementasi dan realisasi kinerja pegawai apakah sudah sesuai atau tidak dengan visi dan misi PT Jasa Raharja (Persero). Oleh karenanya PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung berupaya melaksanakan fungsi dan tugas pokok tersebut melalui sumberdaya manusia yang jumlahnya sebanyak 42 orang.

PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung berupaya melakukan tugas dan kewajiban dengan sebaik-baiknya, meskipun jumlah pegawai relatif sedikit dan sangat mudah dilakukan pengontrolan akan tetapi dari sekian banyak tugas terdapat distribusi pekerjaan yang tidak proporsional antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Berdasarkan hasil evaluasi PT Jasa Raharja

(Persero) terdeskripsi beberapa permasalahan yang muncul sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai dengan target waktu yang ditetapkan
2. Pekerjaan belum terdistribusi secara proporsional
3. Masih banyak pegawai yang mengandalkan pegawai lain dalam pelaksanaan kerja.

Berdasarkan hasil evaluasi kerja tersebut dapat menggambarkan kondisi iklim kerja bahwa pegawai belum dilakukan secara maksimal, oleh karena itu pimpinan perusahaan memberikan *coaching* kepada pegawai agar mampu meningkatkan motivasi dan kinerjanya. pemberian *coaching* dari atasan juga akan sangat membantu pegawai dalam memaksimalkan potensi yang dimilikinya. *Coaching* terhadap pegawai/bawahan merupakan bagian dari aktivitas harian seorang atasan. *Coaching* bisa berbentuk berbagi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang berkaitan dengan pekerjaan pegawai dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kinerja pegawai yang akan berpengaruh kepada peningkatan kinerja organisasi. Hal tersebut didukung oleh pendapat ahli yang dikemukakan oleh Cummings dan Worley (2005), *coaching* adalah usaha untuk meningkatkan kemampuan individu untuk menetapkan dan mencapai tujuan, meningkatkan hubungan interpersonal, menangani konflik ataupun menunjukkan gaya kepemimpinan tertentu. Pendapat ahli lainnya yang dikemukakan oleh Mosca, Fazzari, & Burza (2010) mengatakan *coaching* juga merupakan intervensi jangka pendek yang bertujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja dan mengembangkan suatu kompetensi tertentu.

Saat ini *coaching* sudah menjadi *trend* tersendiri bagi organisasi dalam upaya



meningkatkan performanya. *Coaching* merupakan metode yang dianggap mudah untuk menjadikan pegawai lebih berdaya guna, karena dengan *coaching* para atasan dapat lebih mudah mengetahui permasalahan yang dialami bawahannya untuk dicarikan jalan keluarnya. Melalui *coaching* juga akan terjalin komunikasi antara atasan dengan bawahannya, sekaligus merupakan cara memberikan motivasi

kepada pegawai, pada kenyataannya *coaching* yang telah dilaksanakan di PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung, belum sepenuhnya berjalan, dengan maksimal dan berdampak terhadap peningkatan kinerja dan motivasi pegawai. Motivasi pegawai dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang dapat dilihat dari tingkat kehadiran pegawai (Favour, 2016). Kehadiran pegawai yang rendah membuat terhambatnya pencapaian tujuan organisasi karena kegiatan dalam suatu organisasi tidak akan berjalan secara optimal dan sesuai dengan tujuan jika tingkat kehadiran pegawai buruk. Rendahnya tingkat kehadiran jika dibiarkan akan berimbas pada organisasi baik itu kerugian dari segi waktu maupun biaya (Jones, 2015, Tummers, 2016).

Faktor motivasi menjadi salah satu faktor penting dalam kinerja pegawai. Motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Oleh karena itulah pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula sehingga motivasi kerja pegawai perlu dibangkitkan agar pegawai dapat menghasilkan kinerja yang terbaik (Sulistiyani dan Rosidah, 2013). Menurut Hasibuan (2013) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kerja seseorang, agar mau bekerja sama,

bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Rendahnya motivasi bekerja pegawai PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung yang terlihat dari perilaku menunda-nunda pekerjaan. Indikasi lain berkaitan dengan rendahnya motivasi ini juga terlihat dari tingkat kehadiran. Masih didapati pegawai yang kurang disiplin, serta kinerja pegawai yang belum sepenuhnya mencapai ketetapan target yang ditetapkan dengan demikian pegawai belum mampu mencapai ketetapan target yang juga mengindikasikan kinerja pegawai belum dilaksanakan secara optimal. diketahui bahwa kinerja PT Jasa Raharja Cabang Lampung belum mencapai target yang ditetapkan pencapaian target berfluktuasi dan mengalami penurunan pada tahun 2019. Berdasarkan kondisi tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti fenomena diatas dengan mengaitkan faktor *coaching* dan motivasi dengan kinerja akan dituangkan dalam tesis dengan judul: Pengaruh *coaching* dan motivasi terhadap kinerja Pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang dapat di identifikasikan adalah sebagai berikut :

1. *Coaching* yang telah dilaksanakan di PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung, belum sepenuhnya berjalan, dengan maksimal dan berdampak terhadap peningkatan kinerja pegawai, dimana komunikasi belum berjalan dengan baik.
2. Motivasi pegawai yang rendah terlihat dari perilaku menunda-nunda pekerjaan. Indikasi lain berkaitan dengan rendahnya motivasi ini juga terlihat dari pegawai yang kurang disiplin
3. Kinerja perusahaan belum dilaksanakan dengan maksimal, pelaksanaan pekerjaan

tidak sesuai dengan target waktu yang ditetapkan

Berdasarkan penjelasan di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh *coaching* terhadap kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung?"
2. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung?"
3. Apakah ada pengaruh *coaching* dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung?"

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisis pengaruh *coaching* terhadap kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung
3. Untuk menganalisis pengaruh *coaching* dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung

## **2. Tinjauan Pustaka dan Kerangka Teoritis**

Menurut Stone (2007) *Coaching* adalah proses dimana individu mendapatkan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan yang mereka butuhkan untuk mengembangkan diri secara profesional dan menjadi lebih efektif dalam pekerjaan mereka. Ketika individu mendapatkan *coaching* dari atasan, mereka dapat meningkatkan kinerja mereka baik dalam saat ini, dan juga meningkatkan potensi mereka untuk berbuat lebih banyak di masa depan. Salim (2014) *Coaching* adalah bagaimana

membantu seseorang menemukan apa yang diinginkan dari posisi dimana dia sekarang, dengan menggali sumber daya apa saja yang dibutuhkan, sikap mental yang harus dibangun dan teknik-teknik yang cocok dalam mengimplementasikannya.

Menurut Salim (2014) *Coaching* adalah Sesuatu yang harus dilakukan supervisor dalam waktu yang lama, yang menindaklanjuti perkembangan individu dalam hubungannya dengan pekerjaan mereka. *Coaching* bisa dalam bentuk berbagi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang berkaitan dengan pekerjaan karyawan. *Coaching* merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seorang pimpinan untuk meningkatkan performa bawahannya (Mathis & Jackson, 2011). *Coaching* sering dianggap sebagai alat yang berguna untuk mengembangkan individu dan organisasi Morrison, (2011) dan merupakan metode yang dianggap dapat mendorong kesadaran seorang individu dan tim untuk mencapai hasil pekerjaan yang memuaskan (Minor, 2007). Menurut Mathis & Jackson (2011) dalam *coaching* unsur keberhasilan *coaching* adalah hubungan yang terjalin dengan baik antara dua hal yaitu *coach* (pelatih/instruktur/pimpinan) serta *coachee* (peserta).

Motivasi merupakan aspek yang penting dalam menentukan perilaku kerja. Untuk dapat memotivasi seseorang diperlukan pemahaman tentang bagaimana proses terbentuknya motivasi. Motivasi diartikan sebagai faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah. Faktor tersebut disebut dengan motivasi, sebagai tujuan yang diinginkan yang mendorong orang

berperilaku tertentu, sehingga motivasi sering pula diartikan dengan keinginan, tujuan, kebutuhan atau dorongan (Hariandja, 2007).

Brahmasari (2006) mengemukakan bahwa kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang berbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan, atau hal-hal lain yang diinginkan organisasi. Samsudin (2005) menyebutkan bahwa kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, atau divisi dengan menggunakan kemampuan Yang ada yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi.

Seiring dengan berubahnya zaman, aparatur pemerintah terus membenahi diri mempersiapkan segala konsekuensi menghadapi zaman era globalisasi dan salah satunya dengan mengoreksi kinerja para anggotanya, karena kinerja dapat mempengaruhi mutu dan kualitas *outputnya*. Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberikan batasan oleh Maier (As'ad, 2001:47) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi Lawler and Poter menyatakan bahwa kinerja adalah "*succesfull role achievement*" yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya (As'ad, 2001).

Dari batasan tersebut As'ad menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Sedang Srimulyo (2009:33), mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja seorang anggota pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang anggota selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah di sepakati bersama.

Kinerja (*performance*) adalah hasil dari interaksi antara motivasi kerja, kemampuan (*abilities*), dan peluang (*opportunities*), (Munandar, 2001). Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan anggota. Kinerja anggota adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi (Robert L. Mathis & John H. Jackson, 2012).

### 3. Metode Penelitian

#### Pendekatan, Model dan Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT Jasa Raharja (Persero) cabang Lampung yang berjumlah 42 orang . Analisis data menggunakan teknik analisis statistik SPSS 22.0 dengan analisis regeresi linier berganda.

### 4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Distribusi data jawaban responden pada variabel *Coaching* diketahui bahwa dari 42 responden yang diteliti, yaitu didapatkan sebanyak 2 (4,76%) responden menyatakan *Coaching* pada PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung adalah masuk dalam kategori sangat baik, sebanyak 32 (76,19%) responden menyatakan *Coaching* masuk dalam kategori baik, sebanyak 8 (19,05) responden menyatakan *Coaching* masuk dalam kategori cukup baik, sebanyak 0 (0,00%) responden menyatakan *Coaching* masuk dalam kategori tidak baik dan tidak ada (0,00%) responden yang menyatakan *Coaching* masuk dalam kategori sangat kurang baik. Dengan demikian maka

sebagian besar responden penelitian menyatakan Coaching pada PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung adalah masuk dalam kategori yang baik

Motivasi kerja diketahui dari sebanyak 42 responden yang diteliti, yaitu didapatkan sebanyak 1 (2,38%) responden PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung menyatakan Motivasi adalah masuk dalam kategori sangat baik, sebanyak 31 (73,81%) responden menyatakan Motivasi adalah masuk dalam kategori baik, sebanyak 10 (23,81%) responden menyatakan Motivasi adalah masuk dalam kategori cukup baik, sebanyak (0,00%) responden menyatakan Motivasi adalah masuk dalam kategori tidak baik, dan Tidak ada (0,00%) responden yang menyatakan Motivasi masuk kategori kurang baik dan sangat kurang baik

Kinerja diketahui bahwa dari 42 responden yang teliti, yaitu didapatkan sebanyak 6 (14,29%) responden pada PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung memiliki kinerja yang masuk dalam kategori sangat baik, sebanyak 31 (73,81%) responden memiliki kinerja yang masuk dalam kategori baik, sebanyak 6 (14,29%) responden memiliki kinerja yang masuk dalam kategori cukup baik 0 (0,00%) kurang baik, dan sebanyak 0 (0,00%) responden memiliki kinerja yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. Dengan demikian maka sebagian besar responden beranggapan bahwa kinerja pegawai PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung memiliki kinerja yang masuk dalam kategori yang Baik.

### Uji t

Persamaan regresi linear berganda didapatkan nilai:  $Y = 1,578 + 0.466X_1 + 0.521X_2 + E_t$ . Nilai 1,578 mempunyai makna Jika Coaching dan

Motivasi dianggap konstan maka kinerja pegawai tetap memiliki nilai sebesar 1,578, nilai 0.466 mempunyai makna Jika Coaching ditingkatkan 1 satuan dan variabel lainnya tetap maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0.466 satuan. nilai 0.521 mempunyai makna Jika Motivasi Kerja ditingkatkan 1 satuan dan variabel lainnya tetap maka akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0.521 satuan. Berdasarkan keterangan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi  $X_2$  lebih besar dibandingkan dengan nilai koefisien regresi  $X_1$  Hal ini menunjukkan kontribusi variabel motivasi lebih tinggi atau dominan dibandingkan coaching dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung.

Hipotesis parsial untuk mengetahui pengaruh  $X_1$  terhadap Y dan  $X_2$  terhadap Y, yang dilakukan secara terpisah dengan menggunakan Uji t, yaitu membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 95% ( $\alpha=0,05$ ). Ketentuannya adalah jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka ada pengaruh, sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak ada pengaruh. Besarnya nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 95% dan  $df=37$  adalah 1.684.

Tabel 1

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant) | 1.578                       | 5.963      |                           | .265  | .793 |
| coaching_X1  | .466                        | .175       | .378                      | 2.671 | .011 |
| motivasi_X2  | .521                        | .181       | .408                      | 2.883 | .006 |

a. Dependent Variable: kinerja\_Y

Dari tabel di atas, didapatkan nilai  $t_{hitung}$  pada  $X_1 = 2.671$ , dan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 95% ( $\alpha=0,05$ ) adalah 1.684. Berdasarkan perbandingan tersebut maka nilai  $t_{hitung}$  pada

Coaching adalah lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$ , dan dengan taraf signifikan yaitu nilai sig.  $X_1=0,011 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa Coaching berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung

Dari tabel di atas, didapatkan nilai  $t_{hitung}$  pada  $X_2= 2.833$  dan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 95% ( $\alpha=0,05$ ) adalah 1.684. Berdasarkan perbandingan tersebut maka nilai  $t_{hitung}$  pada variabel Motivasi Kerja adalah lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$ , dan dengan taraf signifikan yaitu nilai sig.  $X_2=0,006 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung

**Uji F**

Pengujian hipotesis simultan dilakukan untuk melihat pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai yang dilakukan dengan Uji F dan uji digunakan untuk membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan ketentuan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka Ada pengaruh, jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka Tidak ada pengaruh, dan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai alpha, ketentuannya jika nilai sig.  $\leq 0.05$  maka  $H_a$  diterima dan jika sig  $> 0.05$  maka  $H_a$  ditolak.

Tabel 2

ANOVA<sup>a</sup>

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F      |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|
| 1 Regression | 334.517        | 2  | 167.258     | 18.965 |
| Residual     | 343.959        | 39 | 8.819       |        |
| Total        | 678.476        | 41 |             |        |

ANOVA<sup>a</sup>

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F      |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|
| 1 Regression | 334.517        | 2  | 167.258     | 18.965 |
| Residual     | 343.959        | 39 | 8.819       |        |
| Total        | 678.476        | 41 |             |        |

a. Predictors: (Constant), motivasi\_X2, coaching\_X1

b. Dependent Variable: kinerja\_Y

Dari tabel di atas, diketahui pengujian hipotesis yang dilakukan secara simultan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara Coaching dan Motivasi Kerja terhadap kinerja pegawai PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung , hasil tersebut diketahui bahwa  $F_{hitung}$  adalah 18.965 dan  $F_{tabel}$  pada  $DF_1 = 2$ ,  $DF_2=39$  dan taraf signifikan 5% ( $\alpha =0,05$ ) adalah 3.23.

Dengan demikian maka perbandingan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan 5%, adalah  $18.965 > 3.23$ . Berdasarkan perbandingan tersebut maka diketahui bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% ( $\alpha =0,05$ ) dan uji signifikansi menghasilkan nilai sig.=0,000<0,05. Dengan demikian maka  $H_a$  diterima, artinya Coaching dan Motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung

**5. Kesimpulan Dan Implikasi**

**Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data secara kualitatif dan kuantitatif maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. *Coaching* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung.



2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung.
3. *Coaching* dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung.

3. *Coaching* dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung. Hal tersebut berarti apabila *coaching* dapat dijalankan dengan baik, dan motivasi kerja pegawai meningkat maka kinerja pegawai juga akan mengalami peningkatan

### Implikasi

Berdasarkan analisis data secara kualitatif dan kuantitatif terdapat beberapa hal yang belum baik maka implikasi dari penelitian ini adalah:

1. Responden menilai bahwa *coaching* pegawai pada PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung adalah baik, untuk meningkatkan kinerja maka perlu upaya membangun kepercayaan, mendengar aktif, memberikan dan menawarkan feedback kepada pegawai, PT Jasa Raharja (persero) dapat menjalankan *Coaching* secara teratur dan terjadwal secara berkesinambungan agar pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Lampung dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai
2. Motivasi pegawai pada PT Jasa Raharja (persero) Cabang Lampung terdeskripsi baik, oleh karenanya motivasi dapat meningkatkan kinerja pegawai melalui pemenuhan fisik, keamanan, sosial, harga diri dan aktualisasi diri. Motivasi pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Lampung harus terus ditingkatkan misalnya dengan diberikan reward apabila pegawai tersebut berkinerja baik dan mencapai target yang ditentukan perusahaan, dan diberikan *panishment* bagi pegawai yang tidak mematuhi peraturan perusahaan dan tidak memenuhi target yang ditentukan secara terus menerus.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ambar T. Sulistiyani dn Rosidah, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cet. Pertama. Penerbit: Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta,.
- Aziz, Abdul malik 2018 Pengaruh Outbound *Management Training* (Omt) Dan *Coaching* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Bank X BUMN Tbk. Cabang Universitas Brawijaya Malang)
- As'ad, Mohammad. 2000. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*, Edisi IV. Yogyakarta: Liberty
- A.S. Munandar, 2001. Psikologi Industri dan Organisasi, Jakarta: UI.
- Brahmasari, Ida Ayu dan Agus Suprayetno, 2008. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Pei Hei International Wiratama Indonesia). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 10, September: 124-135.
- Cummings & Worley, 2005. *Organizational Development* (8<sup>th</sup> ed). South Western Edition: Thompson.
- Dharma, Agus. 2005. *Pengukuran Kinerja Pegawai*, Jakarta.Rajawali Press,

- Favour, A & Ph, K. (2016). International Journal of Science and Engineering Training Strategy and Employee ' s Performance : Lessons from Kenya Power. *Science and Engineering*, 1(9), 1–10
- Gibson, James L. dan John M. Ivancevich, dkk. 1985. *Organisasi : Perilaku, struktur, proses Jilid I Edisi Kelima*. Jakarta. Erlangga.
- Handoko, T. Hani. 2005. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta Penerbit Liberty
- Hasibuan, Malayu SP. 2013. *Manajemen Personalialia*, Yogyakarta. Bina Kawan Club,
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta. Grasindo,
- Jones, R., Woods, S., & Guillaume, Y. (2015). The effectiveness of workplace coaching: A meta-analysis of learning and performance outcomes from coaching. *Occupational and Organizational Psychology*, (September). <https://doi.org/10.1111/joop.12119>
- Khomsahrial Romli 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Mathis, Robert dan Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Salemba Empat
- Minor, dan Mowen 2007, *Perilaku Konsumen*, Jakarta. Erlangga
- Morrison.2011. *The Human side of management*. Kansas City, Missori : Addison Wesley Publishing Company
- Moekijat. 2000. *Konsep Implementasi Manajemen*, Jakarta. Rajawali Press.
- Moenir, A.S. 2000. *Problematika Karyawan dan Perusahaan*, Bandung. Pelita Ilmu
- Murlis, Abdi. 2002. *Manajemen Personalialia Modern*. Yogyakarta. BPFPE.
- Mangkunegara, 2001. *Administrasi dalam Organisasi Kepegawaian*. Jakarta. Rajawali Press.
- Mosca, J.B., Ferrari, A., & Buzza, J. (2010). *Coaching to win: A systemic approach to achieving productivity through coaching*. *Journal of Business & Economic Research*, 8(5), 115-130.
- Nitisemito, Alex S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Nugroho Eko 2016 Pengaruh *Coaching* Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Individual (Studi Kasus pada Karyawan Bagian Support Services Departemen Production Services PT. International Nikel Indonesia, Tbk).
- Pahlan, Rianda. 2007. *Organisasi dan Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia NO. 46 tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil
- Prabu mangkunegara, Anwar. 2008. *Perilaku dan Budaya organisasi*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Ramadhani 2015 Pengaruh *Coaching* Dan Training (Pelatihan) Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Rantau Prapat
- Robbins, Stephen P. 1995. *Teori Organisasi : Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta. Arcan.
- Roeleejanto, C., & Payangan, O. R. (2015). Effects of Leadership , Competency , and Work Discipline on the

- Application of Total Quality Management and Employees Performance for the Accreditation Status Achievement of Government Hospitals in Jakarta, Indonesia. *Scientific*, III(44), 14–24. <https://doi.org/ISSN 2201-2796>
- Samsudin, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Pustaka Setia.
- Salim, Gendro. 2014. *Effective Coaching*. Jakarta: PT. Buana Ilmu Populer
- Senen, S. H., Sumiyati, & Masharyono. (2016). The Effect of Skill Variety, Task Identity, Task Significance, Autonomy and Feedback on Job Performance. *Economics, Business and Management*, 15, 585–588. <https://doi.org/10.2991/gcbme-16.2016.108>
- Senen, S. H., Sumiyati, & Masharyono. (2017). Employee Performance Assessment System Design Based on Competence, 2, 68–70.
- Sedarmayanti, 2002. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta Alfabeta
- Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. Bumi Aksara,
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2003. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta Edisi Revisi. Penerbit LP3ES.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta Alfabeta
- Srimulyo, E. 2010. *Penilaian Kinerja dan Imbalan: Suatu Alternatif Keluar dari Krisis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Pustaka.
- Stone, M. Florence. 2007. *Coaching, Counseling & Mentoring*. New York : Amacom
- Sutiadi, 2011, *Motivasi Karyawan Dan Aktifitas Manajerial Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan*. Pasca Sarjana, Universitas Brawijaya, Malang
- Tangkilisan, 2005. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta. BPFE UGM.
- Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi : Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II*. Jakarta. Rajawali.
- Tika, Moh. Pabundu. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Thaief, I., Baharuddin, A., & Syafi, M. (2015). Effect of Training, Compensation and Work Discipline against Employee Job Performance (Studies in the Office of PT PLN (Persero) Service Area and Network. *Management and Economics*, 7(11), 23–33. <https://doi.org/10.5539/res.v7n11p23>
- Tummers, L. (2016). *Innovation In The Public Sector : A Systemtic Review Ang Future Research Agenda*. LIPSE Publication
- Whitmore, John. 2008. *Performance Coaching*. England: John Wiley & Sons Ltd

## **KETENTUAN PENULISAN**

1. Artikel yang ditulis dapat berupa hasil penelitian atau ide gagasan dibidang ilmu sosial, khususnya Ilmu Administrasi Bisnis.
2. Artikel ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris maksimal 20 halaman quarto, spasi 1,5, huruf Times New Roman dilengkapi abstrak dan kata kunci.
3. Nama penulis ditulis dibawah judul.
4. Artikel hasil penelitian sbb:
  - a. Judul
  - b. Namapenulis
  - c. Abstrak dalam Bahasa Indonesia /Inggris
  - d. Kata Kunci
  - e. Pendahuluan
  - f. Metode Penelitian
  - g. Pembahasan
  - h. Kesimpulan dan saran
  - i. Daftar Pustaka
5. Artikel ( ide/gagasan)
  - a. Judul
  - b. Nama penulis
  - c. Abstrak dalam bahasa Indonesia /Inggris
  - d. Kata Kunci
  - e. Pendahuluan
  - f. Sub Judul
  - g. Penutup
  - h. Daftar Rujukan
  - i. Lampiran
6. . Artikel dikirim keredaksi paling lambat dua bulan sebelum penerbitan

|            |                 |              |                  |                                   |                          |
|------------|-----------------|--------------|------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| <b>JIA</b> | <b>Vol : 16</b> | <b>No: 1</b> | <b>Hlm 1- 62</b> | <b>Bandar Lampung, April 2021</b> | <b>ISSN : 2-087-0957</b> |
|------------|-----------------|--------------|------------------|-----------------------------------|--------------------------|



