

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 3, Nomor 5, Juni 2025, P. 205-214
E-ISSN: 2986-6340
Licensed by CC BY-SA 4.0
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15580796>

Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Relawan, Studi Kasus Pada Komunitas Call Center

Alexander Nova Vernando, Hesti Fajarsari, Erlitawati Kaharudin, Riska Fita Saptiyana, Muh. Fajrul

Program Studi Kewirausahaan Akademi Entrepreneurship Terang Bangsa, Jl. Arteri Utara Kompleks Grand Marina, Semarang, Indonesia
 Email: alexandernovavernando@gmail.com

Abstract

The aim of this research is to examine the influence of work motivation and job satisfaction on the performance of 112 call center community volunteers. Data was collected using a questionnaire. In total, 30 respondents were collected, then the data was analyzed using IBM SPSS Statistics 26 software. This type of research includes quantitative descriptive research. The research was conducted at the Semarang city communications and information department for approximately 3 months, with primary data sources and secondary data. The sample population of all volunteers from the 112 Semarang call center community in the Semarang city communications and information department was 30 people. Carried out using observation data collection methods, questionnaires, documentation and literature study. Test instrument validity and reliability. Hypothesis test, F test, t test, and determinant test. The results of the research show that work motivation job satisfaction simultaneously have a significant influence on the performance of the 112 Semarang call center community volunteers in the Semarang city communications and information services department. The results of this research show that work motivation and job satisfaction have a positive effect on the performance of call center 112 community volunteers.

Keywords: work motivation; job satisfaction; volunteers performance.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja relawan komunitas *call center* 112. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Totalnya, terkumpul sebanyak 30 responden, kemudian data dianalisis menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 26. Jenis penelitian termasuk penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di dinas komunikasi dan informatika kota Semarang dengan waktu selama kurang lebih 3 bulan, dengan sumber data primer serta data sekunder. Populasi sampel seluruh relawan komunitas *call center* 112 Semarang di dinas komunikasi dan informatika kota Semarang sebanyak 30 orang. Dilakukan dengan metode pengumpulan data observasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Uji instrumen validitas dan reliabilitas. Uji hipotesa, uji F, uji t, dan uji determinan. Hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja dan kepuasan kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja relawan komunitas *call center* 112 Semarang di dinas komunikasi dan informatika kota Semarang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja relawan komunitas *call center* 112.

Kata Kunci: motivasi kerja; kepuasan kerja; kinerja relawan.

Article Info

Received date: 29 April 2025

Revised date: 25 May 2025

Accepted date: 30 May 2025

PENDAHULUAN

Dinas komunikasi dan informatika kota Semarang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang komunikasi serta informatika, bidang statistik, dan bidang persandian. Dinas komunikasi dan informatika kota Semarang sebagaimana dimaksud dipimpin oleh kepala dinas yang

berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada wali kota melalui sekretaris daerah. Sesuai amanat Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, urusan perumahan rakyat dan kawasan permukiman adalah urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar serta menjadi urusan prioritas pemerintah daerah, dan Undang-Undang nomor 1 tahun 2011 tentang perumahan serta kawasan permukiman mengamanatkan bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah wajib memenuhi kebutuhan rumah bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan memberikan kemudahan pembangunan perumahan secara bertahap serta berkelanjutan (Rujito & Sukoharjo, 2024). Seiring dengan berjalannya waktu, dimana Semarang telah beberapa kali mengalami krisis. Tapi bagaimana jika kedinasan dihadapkan pada situasi yang tidak memungkinkan berjalan sesuai keinginan kedinasan, dan terbawa dalam arus yang akan merugikan keberadaan kedinasan itu sendiri? Hal inilah yang disebut dengan krisis (Putri, 2014).

Susunan organisasi dinas komunikasi dan informatika kota Semarang, terdiri atas kepala dinas, sekretariat, bidang pengembangan komunikasi publik, bidang sistem pemerintahan berbasis elektronik, bidang pengelolaan informasi serta saluran komunikasi publik, bidang pengelolaan infrastruktur, bidang statistik, Unit Pelaksana Teknis Dinas, jabatan fungsional, kiranya dapat selalu memenuhi kehendak masyarakat yang terus berkembang. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang dengan statusnya tersebut, sedang gencar-gencarnya untuk meningkatkan perekonomian nasional Indonesia (Kismini, 2016). Dinas komunikasi dan informatika kota Semarang dilengkapi mesin-mesin dengan sistem komputerisasi serta perkembangan teknologi saat ini. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi bahwa kemajuannya yang sangat pesat saat ini sehingga pemicu perubahan sistem komunikasi Indonesia (Wiryany et al., 2022).

Pada dasarnya, sumber daya manusia merupakan sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi atau kedinasan. Manusia sebagai makhluk sosial harus mampu mengatur, mengelola, dan mengembangkan organisasi dimana dia berada, baik dalam skala kecil hingga organisasi skala besar (Syukran, 2022). Sebab, sumber daya manusia merupakan sumber daya yang terlibat langsung dalam kegiatan suatu organisasi atau kedinasan dan juga dalam proses pengambilan keputusan. Pembuatan keputusan tersebut mencakup kegiatan identifikasi masalah, perumusan masalah, dan pemilihan alternatif keputusan berdasarkan perhitungan serta berbagai dampak yang mungkin timbul (Anwar et al., 2014). Hasil pengambilan suatu keputusan terbaik dihasilkan oleh sumber daya manusia yang memiliki kinerja terbaik dan kemampuan dalam menganalisis suatu masalah dalam ruang lingkup kerja serta jabatannya. Analisis jabatan memiliki peranan yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia yaitu meningkatkan kinerja organisasi baik dari segi produktivitas, pelayanan maupun kualitas untuk mencapai tujuan utama organisasi (Tanumihardjo et al., 2012).

Suatu organisasi atau kedinasan dikatakan telah mencapai tujuannya apabila sumber daya manusia yang dimiliki menghasilkan kinerja yang sesuai dengan target atau visi yang telah ditentukan. Oleh karena itu, kinerja relawan dalam suatu organisasi atau kedinasan menjadi sangat penting. Kinerja atau hasil kerja yang baik tidak terlepas dari peran seorang pemimpin yang baik juga. Sehingga pemimpin harus mampu menghasilkan kondisi yang dapat mendorong atau mendukung relawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara efisien. Desain yang efektif dan efisien memerlukan perencanaan yang terintegrasi dari semua departemen (Sudiman & Fahrudin, 2021).

Upaya yang bisa ditempuh kedinasan diantaranya adalah dengan memotivasi relawan dengan berbagai cara untuk menghasilkan kinerja yang maksimal sehingga relawan dapat mencapai kepuasan kerja. Pada umumnya, relawan yang memiliki kepuasan kerja akan lebih setia dan meningkatkan kinerjanya terhadap kedinasan. Dalam konteks pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seorang karyawan untuk bekerja (Sutrischastini et al., 2015). Hal tersebut dapat diartikan bahwa motivasi kerja yang ada pada seseorang akan menciptakan suatu tindakan yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran yang sudah ditentukan. Pengabdian yang dilakukan adalah pendampingan penulisan artikel, terutama pendampingan mencari sumber pustaka dan jurnal sasaran (Suryadi Oktiva Herry Chandra, 2021).

Selain motivasi kerja, kedinasan juga harus memperhatikan tentang kepuasan kerja, karena jika relawan yang bekerja tidak merasakan kenyamanan dan kurang diperhatikan, akan cenderung sulit untuk mengembangkan atau memaksimalkan potensi yang dimiliki, maka secara langsung relawan tidak dapat mengerjakan tugas yang diberikan secara fokus serta konsentrasi. Relawan yang

memiliki kepuasan kerja yang tinggi tentu juga memiliki semangat kerja yang tinggi, sehingga prestasi kerja yang dihasilkan akan maksimal pula. Kedinasan sebagai penyedia jasa pelayanan umum perlu untuk dilakukan pengukuran kemampuan maksimum dalam penyediaan pelayanan umum sehingga dapat diambil kebijakan strategi untuk meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan umum kepada masyarakat (Susilo, 2017).

Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan dan akhirnya mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras serta lebih produktif (Ayu et al., 2018). Dengan demikian, diperlukan manajemen secara seksama sehingga dapat meningkatkan kualitas produknya, yang salah satunya melalui pengelolaan sumber daya manusia dimana pengelolaan sumber daya manusia yang efektif yaitu dengan mengarahkan relawan ke arah yang produktif. Adanya perilaku produktif dalam suatu perusahaan harus dimulai dari awal, yakni dengan menumbuhkan budaya produktif dalam perusahaan yang melalui tiga tahap diantaranya, adanya kesadaran dari masing-masing pekerja akan pentingnya masalah produktivitas, kemudian adanya peningkatan, yakni guna meningkatkan produktivitas maka perlu dikuasai keterampilan pengukuran dan analisa produktivitas, serta yang terakhir yakni memelihara yang sudah diperoleh (Rochmawati & Wardianto, 2020).

METODE PENELITIAN

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja relawan komunitas *call center* 112 Semarang sedangkan variabel bebasnya adalah motivasi kerja dan kepuasan kerja. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah setiap anggota populasi penelitian ini, yaitu seluruh relawan komunitas *call center* 112 Semarang di dinas komunikasi dan informatika kota Semarang dengan jumlah 30 orang relawan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan kemudian data dari responden akan dikelola melalui aplikasi IBM SPSS Statistics 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dinas komunikasi dan informatika (Diskominfo) kota Semarang merupakan sebuah unsur pelaksana yang sedang berkembang. Kedinasan ini didirikan pada tanggal 30 Desember 2021 oleh Bapak Hendrar Prihadi dan Bapak Iswar Aminuddin. Kedinasan ini bergerak di bidang komunikasi serta informatika, bidang statistik, dan bidang persandian yang terletak di Jalan Pemuda 148, Sekayu, Semarang Tengah, kota Semarang. Menurut beliau, pangsa unsur pelaksana dibidang komunikasi serta informatika, bidang statistik, dan bidang persandian sangat bagus, apalagi seperti kota Semarang.

Pada awalnya dinas komunikasi dan informatika kota Semarang tidak lebih seperti dinas-dinas lainnya yang sejak awal terletak di Jalan Pemuda 148, Sekayu, Semarang Tengah, kota Semarang dengan luas bangunan 40,12x17,75 meter. Kedinasan ini kemudian maju dan berkembang. Sumber daya manusia, manajemen, strategi sosialisasi, dan strategi pengatasan permasalahan yang baik serta berkualitas membuat dinas komunikasi dan informatika kota Semarang semakin maju serta berkembang.

Melihat kemajuan dan perkembangan kedinasan, Hendrar Prihadi dibantu dengan sekretarisnya Iswar Aminuddin mulai merencanakan membuat sebuah struktur kedinasan yang baik, lengkap dengan prosedur-prosedur yang diperlukan dalam suatu kegiatan serta *job description* masing-masing bagian. Beliau percaya bahwa kedinasan tidak maju jika tidak didukung oleh suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok kedinasan yang baik. Tidak heran jika kedinasan ini kemudian dapat berkembang dengan cepat.

Adapun visi dinas komunikasi dan informatika kota Semarang adalah terwujudnya kota Semarang yang semakin hebat berlandaskan Pancasila dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berbhineka tunggal ika. Visi itu diwujudkan dalam misinya yakni meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia yang unggul serta produktif untuk mencapai kesejahteraan dan keadilan sosial; meningkatkan potensi ekonomi lokal yang berdaya saing dan stimulasi pembangunan industri, berlandaskan riset serta inovasi berdasar prinsip demokrasi ekonomi Pancasila; menjamin kemerdekaan masyarakat menjalankan ibadah, pemenuhan hak dasar

dan perlindungan kesejahteraan sosial serta hak asasi manusia bagi masyarakat secara berkeadilan; mewujudkan infrastruktur berkualitas yang berwawasan lingkungan untuk mendukung kemajuan kota; dan menjalankan reformasi birokrasi pemerintahan secara dinamis serta menyusun produk hukum yang sesuai nilai-nilai Pancasila dalam kerangka negara kesatuan republik Indonesia. Dilengkapi dengan semboyan baik secara internal maupun eksternal dinas komunikasi dan informatika kota Semarang. Program untuk misi mereka adalah program peningkatan kualitas pendidikan; program peningkatan layanan kesehatan; program pemberdayaan masyarakat; program peningkatan keterampilan tenaga kerja; program pembangunan kepemudaan; program pemberdayaan ekonomi lokal; program pemasaran produk atau jasa daerah; program kemitraan usaha; peningkatan daya saing daerah; program pemberdayaan sosial; program perlindungan dan jaminan sosial; program pengarusutamaan gender, pemberdayaan perempuan serta perlindungan anak; program peningkatan kesejahteraan sosial; program pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup; program pengelolaan keanekaragaman hayati (kehati); program pengembangan sarana serta prasarana perkotaan; program peningkatan konektivitas wilayah; program peningkatan manajemen internal; program layanan publik; program optimalisasi teknologi informasi; dan program peningkatan kapasitas keuangan daerah.

Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh relawan komunitas *call center* 112 Semarang dari dinas komunikasi dan informatika kota Semarang yang berjumlah 30 responden. Dari kuesioner yang disebarkan responden dihasilkan beberapa gambaran karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Jumlah laki-laki	17	57%
2	Jumlah perempuan	13	43%
	Total	30	100%

Sumber: Data primer diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari jumlah responden sebanyak 30 orang terbagi berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang atau 57 persen, sedangkan responden perempuan sebanyak 13 orang atau 43 persen. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas relawan yang menjadi responden dalam penelitian adalah laki-laki.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SLTA	12	40%
2	DIPLOMA	2	7%
3	SARJANA	15	50%
4	MAGISTER	1	3%
	Total	30	100%

Sumber: Data primer diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa dari total 30 responden, maka 12 orang berpendidikan terakhir SLTA dengan persentase 40 persen, 2 orang berpendidikan DIPLOMA dengan total 7 persen, 15 orang berpendidikan SARJANA dengan total 50 persen, sedangkan yang berpendidikan MAGISTER berjumlah 1 dengan 3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas relawan yang menjadi responden dalam penelitian adalah SARJANA.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah	Persentase
1	15-25	12	40%

2	26-45	18	60%
Total		30	100%

Sumber: Data primer diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa usia relawan komunitas *call center* 112 Semarang di dinas komunikasi dan informatika kota Semarang kurang dari 26 tahun, yaitu 12 responden dengan persentase 40 persen, 26 sampai dengan 45 tahun berjumlah 18 responden dengan persentase 60 persen. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas relawan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah rentang usia 26 sampai dengan 45 tahun.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

No	Lama Kerja	Jumlah	Persentase
1	1 Bulan-11 Bulan	4	13%
2	1-11 Tahun	26	87%
Total		30	100%

Sumber: Data primer diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat ditunjukkan bahwa lama bekerja responden di dinas komunikasi dan informatika kota Semarang paling besar yaitu lebih dari 1 tahun yaitu sebesar 26 responden dengan persentase 87 persen, 1 sampai 11 bulan sebanyak 4 responden dengan persentase 13 persen. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas relawan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah lama kerja 1 sampai dengan 11 tahun.

Hasil Deskriptif Statistik

Proses kerja dalam penelitian kuantitatif dimulai dari perumusan masalah, kemudian perumusan hipotesis, penyusunan instrumen pengumpulan data, selanjutnya kegiatan pengumpulan data, baru dilakukan analisis data, dan akhirnya penulisan laporan penelitian (Uin & Banjarmasin, 2018). Proses kerja itu tidak boleh tertukar, harus berurutan secara linier.

Tabel 5. Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics													
N		Mean		Std. Dev.		Variance		Skewness		Kurtosis			
Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Total	30	9	16	25	63	21.4	2.4	6.0	-	.4	-	.8	
al					4	13	4	60	51	.26	2	.15	3
Mo										9	7	4	3
tiva													
si													
Total	30	8	17	25	65	21.3	2.0	4.2	-	.4	-	.8	
al					0	67	7	73	99	.19	2	.48	3
Ke										2	7	4	3
pua													
san													

Tot 30	5	20	25	69	23.	.3	1.8	3.3	-	.4	-	.8
al				5	17	3	40	85	.44	2	1.2	3
Kin						6			0	7	93	3
erja												
Rel												
aw												
an												
Val 30												
id												
N												
(lis												
twi												
se)												

Sumber: Data diolah (2024).

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini terdapat 30 data yang diuji. Untuk variabel motivasi kerja dari data tersebut memiliki nilai minimum yaitu 16 dan nilai maksimum 25. Untuk rata-rata dari variabel motivasi kerja yaitu 21,13 dan standar deviasi yaitu 2,460. Kepuasan kerja memiliki nilai minimum 17 dan nilai maksimum 25. Untuk rata-rata variabel kepuasan kerja yaitu 21,67 dan standar deviasinya sebesar 2,073. Yang terakhir untuk variabel kinerja relawan memiliki nilai minimum 20 dan nilai maksimumnya yaitu 25. Rata-rata dari variabel ini yaitu 23,17 dan standar deviasi 1,840.

Hasil Uji Kualitas Data

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai *r* hitung (*correlated item total correlation*) dengan nilai *r* tabel. Untuk butir pernyataan dengan nilai koefisien korelasi (*r* hitung) > (*r* tabel) maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid (Halin, 2018). Skor masing-masing item haruslah berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya. Suatu ndependen penelitian dikatakan valid bila koefisien korelasi produk *moment* > *r* tabel (0,01; 30-2) $n = 30 - 2 = 28$ dengan *alpha* 0,05. Dapat dihasilkan *r* tabel 0,374. Sebagai berikut penyajian uji validitas pada variabelnya:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Varia bel	Item	r hitung	r tabel	Keter angan
Motiv asi kerja	X1.1	0,381	0,374	Valid
	X1.2	0,632	0,374	Valid
	X1.3	0,669	0,374	Valid
	X1.4	0,602	0,374	Valid
	X1.5	0,417	0,374	Valid
Kepua san kerja	X2.1	0,325	0,374	Valid
	X2.2	0,475	0,374	Valid
	X2.3	0,522	0,374	Valid
	X2.4	0,739	0,374	Valid
	X2.5	0,618	0,374	Valid
Kinerj a relawa n	Y1	0,416	0,374	Valid
	Y2	0,489	0,374	Valid
	Y3	0,550	0,374	Valid
	Y4	0,430	0,374	Valid

Y5 0,408 0,374 Valid

Sumber: Data diolah, 2024.

Pada tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwasanya di setiap indikator variabel adalah valid, yaitu r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung > dari r tabel) ndepe r tabelnya sebesar 0,374 maka dari itu dapat disimpulkan bahwasanya semua indikator pertanyaannya pada kuesioner untuk mengukur data penelitian dapat dikatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan bagian indikator dari variabel. Seorang karyawan yang memiliki perasaan senang atau suka terhadap suatu pekerjaan, maka karyawan tersebut akan terus mempelajari ilmu yang disenanginya (Prawiyogi et al., 2021). Untuk mengukur reliabilitas maka dilakukan dengan uji statistik *cronbach alpha* (α), dimana variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$. Hasil dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas	Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Motivasi kerja	X1	0,787	Reliabel
Kepuasan kerja	X2	0,609	Reliabel
Kinerja relawan	Y	0,790	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2024.

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas untuk variabel motivasi kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2) masing-masing lebih besar dari nilai *rule of thumb* sebesar 0,600 sehingga semua pernyataan untuk setiap variabel tersebut dinyatakan reliabel serta dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang dirumuskan. Uji hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari uji t secara parsial dan uji F secara simultan (Wardani & Permatasari, 2022).

a. Hasil Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel motivasi kerja (X1) serta variabel kepuasan kerja (X2) secara parsial atau masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja relawan (Y) pada dinas komunikasi dan informatika kota Semarang.

Tabel 8. Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.673	3.996		2.179	.030

Total	.27	.14	.326	1.	.0
Moti	2	2		9	6
vasi				1	6
				8	
Total	.37	.17	.368	2.	.0
Kepu	6	3		1	3
asan				6	9
				7	

a. Dependent Variable: Total Kinerja Relawan

Sumber: Data diolah, 2024.

Hipotesis pertama dari penelitian ini adalah H1: motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja relawan. Penelitian ini menguji 30 data dan signifikannya adalah 0,05. Variabel motivasi kerja memiliki nilai t hitung $>$ t tabel yaitu dengan $1,918 > 1,69$, berarti hal ini ada pengaruh positif variabel motivasi kerja terhadap kinerja relawan. Sedangkan untuk signifikansi motivasi kerja memiliki nilai sebesar 0,066 berarti lebih besar dari 0,05 yang berarti variabel motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja relawan. Sementara itu, H2: kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja relawan. Penelitian ini menguji 30 data. Nilai signifikansinya adalah 0,05. Untuk variabel kepuasan kerja memiliki t hitung $>$ t tabel yaitu $2,167 > 1,69$. Ini berarti bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja relawan. Untuk nilai signifikan 0,039 berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat dilihat bahwa ada pengaruh signifikansi kepuasan kerja terhadap kinerja relawan.

b. Hasil Uji F

Untuk dapat mengetahui nilai uji F didapat dari hasil *output software* statistik dengan nilai F dan nilai signifikansi, yang mana nilai F dibandingkan dengan nilai F tabel dengan cara:

F tabel = (df1 ; df2)

F tabel = {(k-1) ; (n-k)}

F tabel = {(3-1) ; (30-2)}

F tabel = {(2) – (28)}

Keterangan:

df1 = *degree of freedom* untuk pembilangan (N1)

df2 = *degree of freedom* untuk pembilangan (N2)

k = jumlah variabel independen dan dependen

n = jumlah sampel

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA^a

		Sum of Squ ares	df	Mea n Squ are	F	Si g.
1	Reg ress ion	32.7 24	2	16.3 62	6. 68 6	.0 04 b
	Resi dual	66.0 76	27	2.44 7		
	Tot al	98.8 00	29			

a. Dependent Variable: Total Kinerja Relawan

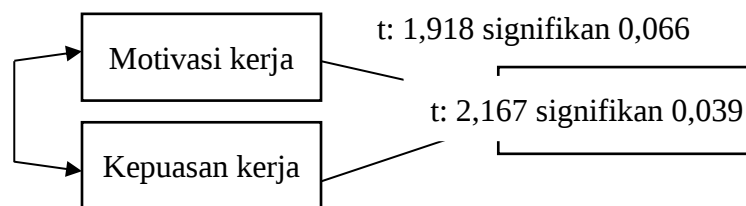
b. Predictors: (Constant), Total Kepuasan, Total Motivasi

Sumber: Data diolah, 2024.

Ha: berdasarkan nilai F hitung $>$ F tabel maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Ho: jika nilai F hitung $<$ F tabel maka variabel bebas secara simultan

berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah H3: adanya pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja relawan. Dapat dilihat pada tabel 9 bahwa $F_{hitung} (6,686) > F_{tabel} (2,51)$ yang berarti variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja relawan. Selain itu, berdasarkan nilai signifikan bahwa nilai signifikan $(0,004) < (0,05)$, maka variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja relawan. Jadi, hipotesis 3 dapat diterima yaitu adanya pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja relawan.

Dalam penelitian ini pengaruh variabel independen dan variabel dependen yang digambarkan dengan model *paradigm* penelitian. Berikut merupakan model *paradigm* pada penelitian ini mengenai motivasi kerja serta kepuasan kerja terhadap kinerja relawan komunitas *call center* 112 Semarang pada dinas komunikasi dan informatika kota Semarang.



Sumber: Data diolah, 2024.

Gambar 1. Hasil Uji Regresi Linier Pada Kerangka Pemikiran

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan motivasi kerja terhadap kinerja relawan. Untuk kepuasan kerja terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja relawan. Maka dapat disimpulkan bahwa:

Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kinerja Relawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif serta tidak signifikan variabel motivasi kerja terhadap kinerja relawan komunitas *call center* 112 Semarang di dinas komunikasi dan informatika kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Manajemen et al., 2023) dan (Rahmawati, 2024). Hasil penelitian-penelitian itu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel motivasi terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian maka apabila sebuah kedinasan

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Relawan

Dari hasil penelitian membuktikan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja relawan adalah signifikan. Artinya hasil pengujian membuktikan bahwa kepuasan kerja terhadap kinerja relawan komunitas *call center* 112 Semarang pada dinas komunikasi dan informatika kota Semarang terbukti. Hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa dengan kepuasan kerja yang baik dari kedinasan akan meningkatkan kinerja relawan. Hasil ini sesuai dengan hasil kesimpulan yang dibuat (Paparang et al., 2021) yang menyatakan bahwa arah variabel kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai adalah positif, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap kinerja relawan komunitas *call center* 112 Semarang di dinas komunikasi dan informatika kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yaitu sebesar 1,918 lebih besar dari t tabel 1,69 berarti terdapat pengaruh yang positif. Kemudian nilai signifikan dari hasil uji hipotesis yaitu 0,066 lebih besar dari 0,05 berarti tidak terdapat signifikasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja relawan komunitas *call center* 112 Semarang berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap motivasi kerja secara parsial di dinas komunikasi dan informatika kota Semarang.

Kepuasan kerja berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja relawan komunitas *call center* 112 Semarang di dinas komunikasi dan informatika kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari

hasil uji bahwa nilai t hitung 2,167 lebih besar dari t tabel 1,69 dan nilai signifikan 0,039 berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian berarti bahwa terdapat pengaruh positif serta signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja relawan komunitas *call center* 112 Semarang secara parsial di dinas komunikasi dan informatika kota Semarang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan beberapa saran dalam rangka meningkatkan motivasi kerja serta kepuasan kerja yang mengarah pada peningkatan kinerja relawan komunitas *call center* 112 Semarang dinas komunikasi dan informatika kota Semarang. Bagi manajemen adalah motivasi kerja ditingkatkan dengan cara meningkatkan efektifitas peran pimpinan dalam memberikan arahan, bimbingan, petunjuk serta evaluasi berkenaan dengan pelaksanaan tugas dan pekerjaan. Kepuasan kerja lebih ditingkatkan dengan adanya pemberian bonus agar dapat memacu semangat kinerja setiap relawan komunitas *call center* 112 Semarang di dinas komunikasi dan informatika kota Semarang. Bagi peneliti selanjutnya adalah penelitian selanjutnya diharapkan tidak menggunakan variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja, namun memilih variabel lain untuk bahan penelitiannya yang dapat mempengaruhi kinerja relawan.

REFERENSI

- Anwar, H., Sultan, I., & Gorontalo, A. (2014). Proses Pengambilan Keputusan untuk Mengembangkan Mutu Madrasah. *Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1). <http://journal.walisongo.ac.id/index.php/>
- Ayu, N., Pitasari, A., & Surya Perdhana, M. (2018). KEPUASAN KERJA KARYAWAN : STUDI LITERATUR. In *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT* (Vol. 7, Issue 4). <http://ejournal-S1.undip.ac.id/index.php/management>
- Halin, H. (n.d.). *Volume 3 Nomor 2 Edisi Agustus 2018 JEMG; JURNAL EcoMent Global PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEMEN BATURAJA DI PALEMBANG PADA PT SEMEN BATURAJA (PERSERO) Tbk.* <http://www.kemenprin.go.id/pasokan->
- Manajemen, J., Suparman, D., Jajang, D., Wahyudin, S., Manajemen, J., & Singaperbangsa Karawang, U. (2023). PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN PT BEKAERT INDONESIA KARAWANG. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(1).
- Paparang, N. C. P., Areros, W. A., & Tatimu, V. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado. In *Productivity* (Vol. 2, Issue 2).
- Prawiyogi, A. G., Sadih, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Putri, L. D. (n.d.). *Krisis, Ancaman atau Peluang ?! Oleh.*
- Rochmawati, N., & Wardianto, M. (2020). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Perilaku Produktif Ditinjau dari Pemberian Kompensasi yang Standar. In *Jurnal Psikologi* (Vol. 7, Issue 1).
- Rujito, S., & Sukoharjo, B. K. (2024). Kebijakan dan Strategi Penanganan Rumah Tidak Layak Huni di Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 1(1), 32–56. <https://doi.org/10.36762/jpd.v1i1.1210>
- Sudiman, S., & Fahrudin, W. A. (2021). Perancangan Efektivitas dan Efisiensi untuk Peningkatan Produktivitas Lini Produksi Wellhead dengan Metode Objective Matrix. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(1), 15–22. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i1.2590>
- Suryadi Oktiva Herry Chandra, P. M. (2021). *PENDAMPINGAN Mencari Sumber Pustaka DAN JURNAL SASARAN BAGI GURU SEKOLAH MENENGAH ATAS MGMP BAHASA INDONESIA KABUPATEN BLORA* (Vol. 5, Issue 2). <https://sinta.kemdikbud.go.id/>
- Sutrischastini, A., Riyanto, A., Prodi, A., Manajemen, M., Widya, S., & Yogyakarta, W. (2015). *PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL* (Vol. 23, Issue 2).

- Tanumihardjo, S., Hakim, A., & Noor, I. (n.d.). PENGARUH ANALISIS JABATAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Pada Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Malang). In *JAP* (Vol. 1, Issue 6).
- Uin, A. R., & Banjarmasin, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif* (Vol. 17, Issue 33).
- Wardani, S., & Permatasari, R. I. (2022). *PENGARUH PENGEMBANGAN KARIER DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) STAF UMUM BAGIAN PERGUDANGAN PENERBANGAN ANGKATAN DARAT (PENERBAD) DI TANGERANG* (Vol. 12, Issue 1).
- Wiryany, D., Natasha, S., Kurniawan, R., Komunikasi, J. I., & Bandung, M. (2022). PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP PERUBAHAN SISTEM KOMUNIKASI INDONESIA. In *Jurnal Nomosleca*, Oktober (Vol. 8, Issue 2).