

Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas

Muhammad Halim Zulmy Adinanda¹, Aswin Naldi Sahim², Irawan R. D Budianto³

Universitas Mitra Bangsa, Indonesia

E-mail Korespondensi : zulmyadinanda@gmail.com

Submitted: 25th Nov 2025 | **Edited:** 17th Dec 2025 | **Issued:** 01st January 2026

Cited on: Adinanda, M. H. Z., Sahim, A. N., & Budianto, I. R. D. (2026). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 6(1), 258-267.

ABSTRACT

Employee performance is a critical factor in achieving organizational effectiveness, particularly in public service institutions. In practice, variations in employee performance are often associated with differences in work motivation and work experience. This study aims to examine both the partial and simultaneous effects of work motivation and work experience on employee performance at PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Ciracas. The research employed a quantitative approach with descriptive and associative methods. A saturated sampling technique was applied, involving all 55 employees as respondents. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS software. The results show that work motivation has a positive and significant effect on employee performance, indicating that higher motivation contributes to better work outcomes. Work experience also demonstrates a positive and significant influence on employee performance, reflecting the importance of accumulated skills and knowledge in improving job effectiveness. Simultaneously, work motivation and work experience significantly affect employee performance, with a strong coefficient of determination, indicating that both variables jointly explain a substantial proportion of performance variation. These findings highlight the importance of strengthening motivational programs and optimizing employee experience to enhance organizational performance.

Keywords : Work Motivation, Work Experience, Employee Performance, Pln, Quantitative Study

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia memegang peranan strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi, terutama pada organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Sumber daya manusia tidak hanya dipandang sebagai faktor produksi, tetapi juga sebagai aset utama yang menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk mampu mengelola dan

mengembangkan sumber daya manusia secara efektif agar dapat menghasilkan kinerja pegawai yang optimal dan berkelanjutan (Atmawati & Wahyudin, 2020; Kasmir, 2020).

Kinerja pegawai merupakan cerminan dari tingkat pencapaian hasil kerja individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja yang baik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor psikologis dan pengalaman kerja yang dimiliki pegawai. Pegawai dengan kinerja tinggi akan mampu memberikan kontribusi positif terhadap kualitas layanan, efisiensi kerja, serta pencapaian sasaran organisasi secara keseluruhan (Riyanto & Tunjungsari, 2020; Tjiptono, 2021).

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan dorongan internal dan eksternal yang menggerakkan seseorang untuk bekerja dengan sungguh-sungguh dalam mencapai tujuan tertentu. Pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung menunjukkan semangat, komitmen, dan tanggung jawab yang lebih besar dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai dalam berbagai sektor organisasi (Aria & Atik, 2022; Arianto, 2021).

Selain motivasi kerja, pengalaman kerja juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas kinerja pegawai. Pengalaman kerja mencerminkan tingkat penguasaan pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan praktis yang diperoleh pegawai melalui proses kerja yang berkelanjutan. Pegawai dengan pengalaman kerja yang memadai umumnya memiliki kemampuan adaptasi yang lebih baik, tingkat kesalahan kerja yang lebih rendah, serta efisiensi yang lebih tinggi dalam menyelesaikan tugas-tugasnya (Dinar, 2022; Subawa & Telagawath, 2021).

Meskipun secara teoritis motivasi kerja dan pengalaman kerja diyakini berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya variasi tingkat pengaruh pada konteks organisasi dan karakteristik pekerjaan yang berbeda. Beberapa penelitian menemukan pengaruh yang sangat kuat, sementara penelitian lainnya menunjukkan pengaruh yang moderat. Hal ini menunjukkan masih adanya celah penelitian, khususnya pada organisasi pelayanan publik di sektor ketenagalistrikan yang memiliki karakteristik kerja dan tuntutan pelayanan yang spesifik.

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sebagai badan usaha milik negara memiliki peran vital dalam penyediaan layanan kelistrikan kepada masyarakat. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas merupakan salah satu unit yang berhadapan langsung dengan pelanggan, sehingga kinerja pegawai menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan publik. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan perbedaan tingkat kinerja antarpegawai yang diduga dipengaruhi oleh variasi motivasi kerja dan pengalaman kerja yang dimiliki.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara empiris pengaruh motivasi kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia serta memberikan implikasi praktis bagi organisasi dalam merancang kebijakan pengelolaan pegawai yang lebih efektif.

Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai, serta pengaruh motivasi kerja dan pengalaman kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas.

LANDASAN TEORI

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja tidak hanya dilihat dari kuantitas output, tetapi juga kualitas, ketepatan waktu, serta kesesuaian dengan prosedur dan tujuan organisasi. Dalam konteks organisasi pelayanan publik, kinerja pegawai memiliki peran strategis karena secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan citra institusi (Wibowo, 2020).

Secara konseptual, kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor individual maupun organisasi. Faktor individual mencakup kemampuan, keterampilan, motivasi, dan pengalaman kerja, sedangkan faktor organisasi meliputi sistem penghargaan, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan budaya organisasi. Kinerja yang

optimal akan tercapai apabila terdapat keselarasan antara kompetensi pegawai dan tuntutan pekerjaan yang dihadapi (Robbins & Judge, 2020).

Indikator kinerja pegawai dalam penelitian manajemen sumber daya manusia umumnya meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan tanggung jawab. Pegawai yang mampu memenuhi indikator-indikator tersebut dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik dan berkontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi (Mangkunegara, 2019).

Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi perilaku seseorang dalam bekerja untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi menjadi kekuatan pendorong yang menentukan tingkat kesungguhan, ketekunan, dan komitmen pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Tanpa motivasi yang memadai, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal (Hasibuan, 2019).

Teori motivasi menjelaskan bahwa kebutuhan individu menjadi dasar munculnya perilaku kerja. Kebutuhan tersebut dapat bersifat fisiologis, psikologis, maupun sosial. Ketika kebutuhan tersebut terpenuhi melalui pekerjaan, pegawai akan menunjukkan sikap kerja yang positif dan kinerja yang lebih baik. Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat menyebabkan menurunnya produktivitas, meningkatnya tingkat absensi, dan rendahnya kualitas hasil kerja (Luthans, 2021).

Dalam praktik organisasi, motivasi kerja dapat ditingkatkan melalui berbagai upaya, seperti pemberian kompensasi yang adil, pengakuan atas prestasi, peluang pengembangan karier, serta lingkungan kerja yang kondusif. Motivasi kerja yang tinggi mendorong pegawai untuk bekerja melebihi standar minimum dan berorientasi pada pencapaian hasil terbaik (Noe et al., 2020).

Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah akumulasi pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman yang diperoleh seseorang melalui keterlibatannya dalam aktivitas kerja selama periode tertentu. Pengalaman kerja memberikan pembelajaran praktis yang tidak selalu diperoleh melalui pendidikan formal, sehingga menjadi modal penting dalam meningkatkan kemampuan kerja pegawai (Sutrisno, 2019).

Pegawai yang memiliki pengalaman kerja yang lebih lama dan relevan cenderung lebih cepat memahami tugas, mampu mengambil keputusan secara tepat, serta memiliki tingkat kesalahan kerja yang lebih rendah. Pengalaman kerja juga berperan dalam membentuk kepercayaan diri dan kemampuan adaptasi pegawai terhadap perubahan lingkungan kerja (Dessler, 2020).

Dalam konteks kinerja, pengalaman kerja memungkinkan pegawai untuk bekerja lebih efektif dan efisien karena telah memiliki pola kerja yang teruji. Oleh karena itu, pengalaman kerja sering dianggap sebagai salah satu faktor utama yang memengaruhi kinerja pegawai, terutama pada pekerjaan yang menuntut ketelitian, keahlian teknis, dan pelayanan kepada masyarakat (Armstrong & Taylor, 2020).

Hubungan Motivasi Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Motivasi kerja dan pengalaman kerja merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam memengaruhi kinerja pegawai. Motivasi kerja berperan sebagai pendorong perilaku kerja, sedangkan pengalaman kerja berfungsi sebagai modal kompetensi dalam pelaksanaan tugas. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi namun kurang pengalaman berpotensi mengalami kesulitan dalam mencapai kinerja optimal, demikian pula sebaliknya (Mathis et al., 2020).

Secara simultan, kombinasi motivasi kerja yang tinggi dan pengalaman kerja yang memadai akan menghasilkan kinerja pegawai yang lebih baik. Pegawai tidak hanya terdorong untuk bekerja dengan sungguh-sungguh, tetapi juga mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif berdasarkan pengalaman yang dimilikinya. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan kedua aspek tersebut secara seimbang dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan asosiatif untuk menganalisis hubungan antara motivasi kerja, pengalaman kerja, dan kinerja pegawai. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antarvariabel secara objektif dan terukur melalui analisis statistik. Penelitian dilaksanakan pada PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas dengan populasi seluruh pegawai aktif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, sehingga seluruh populasi yang berjumlah

55 pegawai dijadikan responden penelitian, mengingat jumlah populasi yang relatif kecil dan homogen (Sugiyono, 2019).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Variabel motivasi kerja diukur melalui indikator dorongan berprestasi, komitmen kerja, dan kebutuhan pengakuan. Variabel pengalaman kerja diukur berdasarkan lama masa kerja, penguasaan tugas, dan kemampuan pemecahan masalah. Sementara itu, kinerja pegawai diukur melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan tanggung jawab. Instrumen penelitian diuji kelayakannya melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan mampu menghasilkan data yang akurat dan konsisten (Sekaran & Bougie, 2020).

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan pengalaman kerja secara parsial maupun simultan terhadap kinerja pegawai. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen dan uji F untuk mengetahui pengaruh simultan. Selain itu, koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel motivasi kerja dan pengalaman kerja dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai (Hair et al., 2019).

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda melalui bantuan perangkat lunak SPSS.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 8,029 yang lebih besar dibandingkan nilai t tabel sebesar 1,681 pada tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki pegawai, maka kinerja yang dihasilkan juga cenderung meningkat.

Selanjutnya, hasil pengujian parsial terhadap variabel pengalaman kerja menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 4,605, lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,681. Hal ini menandakan bahwa pengalaman kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, di mana pegawai dengan pengalaman kerja yang lebih baik mampu menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif dan efisien.

Pengujian secara simultan melalui uji F menunjukkan bahwa motivasi kerja dan pengalaman kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Nilai F hitung sebesar 67,598 lebih besar dibandingkan nilai F tabel sebesar 2,780 dengan tingkat signifikansi 0,000. Selain itu, nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,722 menunjukkan bahwa sebesar 72,2% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh motivasi kerja dan pengalaman kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini mengindikasikan bahwa motivasi menjadi faktor pendorong utama yang memengaruhi perilaku kerja pegawai dalam mencapai target dan tanggung jawab yang diberikan organisasi. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan semangat kerja, komitmen, dan kesungguhan yang lebih baik dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hasil ini sejalan dengan penelitian Aria dan Atik (2022) serta Arianto (2021) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai dalam organisasi pelayanan.

Pengaruh positif pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja memberikan kontribusi nyata dalam membentuk kemampuan dan keterampilan pegawai. Pegawai yang memiliki pengalaman kerja lebih lama dan relevan umumnya memiliki pemahaman kerja yang lebih baik, tingkat kesalahan yang lebih rendah, serta kemampuan adaptasi yang lebih tinggi terhadap dinamika pekerjaan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Subawa dan Telagawath (2021) serta Dinar (2022) yang menyatakan bahwa pengalaman kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai.

Secara simultan, motivasi kerja dan pengalaman kerja terbukti mampu menjelaskan sebagian besar variasi kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil dari interaksi antara dorongan internal dan kompetensi yang terbentuk melalui pengalaman kerja. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi namun tidak didukung pengalaman yang memadai berpotensi menghasilkan kinerja yang kurang optimal, demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, temuan ini menegaskan pentingnya strategi pengelolaan sumber daya manusia yang mengintegrasikan peningkatan motivasi kerja dan pengembangan pengalaman kerja secara berkelanjutan, sebagaimana dikemukakan oleh Wibowo (2020) dan Noe et al. (2020).

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa organisasi, khususnya PT PLN (Persero) UP3 Ciracas, perlu secara konsisten memperkuat sistem motivasi kerja dan menyediakan program pengembangan kompetensi guna meningkatkan pengalaman kerja pegawai agar kinerja organisasi dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dan pengalaman kerja merupakan faktor penting yang berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas. Temuan penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang menegaskan bahwa dorongan internal dan eksternal pegawai berkontribusi besar dalam mendorong pencapaian hasil kerja yang optimal. Pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung menunjukkan semangat, komitmen, dan tanggung jawab yang lebih baik dalam melaksanakan tugasnya.

Selain itu, pengalaman kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengalaman kerja memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan praktis yang memungkinkan pegawai bekerja lebih efektif, mampu beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan, serta meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja menjadi modal

penting dalam membentuk kualitas kinerja pegawai, khususnya dalam lingkungan kerja yang menuntut ketepatan dan pelayanan yang berkelanjutan.

Secara simultan, motivasi kerja dan pengalaman kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi yang kuat dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai. Temuan ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai tidak dapat ditingkatkan secara optimal hanya dengan memperhatikan satu aspek saja, melainkan memerlukan keseimbangan antara dorongan motivasional dan kompetensi yang terbentuk melalui pengalaman kerja. Dengan demikian, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif perlu mengintegrasikan upaya peningkatan motivasi kerja dengan pengembangan pengalaman dan kompetensi pegawai secara berkelanjutan.

Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen PT PLN (Persero) UP3 Ciracas untuk terus memperkuat sistem motivasi kerja serta menyediakan program pengembangan dan pelatihan yang relevan guna memperkaya pengalaman kerja pegawai. Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya memfokuskan pada dua variabel, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja pegawai, seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, dan budaya organisasi, agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aria, B., & Atik, F. (2022). *Motivasi kerja prima dalam perspektif bisnis modern*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arianto, A. (2021). *Manajemen pelayanan: Konsep dan aplikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). London: Kogan Page.
- Atmawati, S., & Wahyudin, A. (2020). *Manajemen strategi kinerja pegawai*. Yogyakarta: Andi.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). New York: Pearson Education.
- Dinar, A. (2022). *Pengalaman kerja: Teori dan aplikasinya dalam bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2020). *Manajemen pelayanan jasa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Luthans, F. (2021). *Organizational behavior* (13th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2019). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. A. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2020). *Fundamentals of human resource management*. New York: McGraw-Hill Education.
- Riyanto, & Tunjungsari. (2020). *Kinerja pegawai dan loyalitas konsumen*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Chichester: Wiley.
- Subawa, K. A., & Telagawath, L. (2021). Pengaruh pengalaman kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PDAM Kabupaten Buleleng. *Jurnal Manajemen*, 7(1), 45-55.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2021). *Manajemen jasa dan kinerja pegawai*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. (2020). *Manajemen kinerja* (6th ed.). Jakarta: Raja Grafindo Persada.