

**PENGARUH KOMPENSASI DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KINERJA CALL CENTER
STAFF PT MITRACOMM EKASARANA
JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Meutia Anggiana
NIM : 43112120155**

**Progam Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meutia Anggiana

Nim : 43112120155

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Januari 2017



Meutia Anggiana
Meutia Anggiana

NIM : 43112120155

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Meutia Anggiana
NIM : 43112120155
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Call Center Staff PT. Mitracomm Ekasarana Jakarta
Tanggal Lulus Ujian : 31 Januari 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Ryani Dhyani Parashakti, S.E.,MM

Mafizatun Nurhayati, S.E.,MM

Tanggal : 6-2-2017

Tanggal : 2-2-2017

Dekan,

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si.,CA

Dudi Permana,MM.,Ph.D

Tanggal : 6-2-2017

Tanggal : 6/2-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Call Center Staff PT MitraComm Ekasarana”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Ryani Dhyana Parashakti, S.E., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Harnovinsah, Ak., M.Si.,CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Suami dan anak tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doa yang diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

MERCU BUANA

Jakarta, 31 Januari 2017

Meutia Anggiana

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	II
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	III
ABSTRAK	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR GRAFIK	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
A. KAJIAN PUSTAKA	8
1. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia	8
2. Kompensasi.....	11
a. Bentuk Kompensasi.....	11
3. Pengertian Disiplin.....	18

a. Jenis Disiplin	21
b. Jenis Sanksi Disiplin	22
4. Pengertian Kinerja	24
a. Faktor Kinerja.....	26
B. PENELITIAN TERDAHULU	27
C. KERANGKA PEMIKIRAN	29
D. HIPOTESIS	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN	32
B. DESAIN PENELITIAN.....	32
C. DEFINISI DAN OPERASIONALISASI VARIABEL	33
1. Definisi Variabel.....	33
2. Definisi Operasional.....	34
D. PENGUKURAN VARIABEL.....	37
E. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN.....	39
F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	40
G. METODE ANALISIS.....	41
1. Statistik Deskriptif.....	41
2. Uji Kualitas Data.....	41
a. Uji Validitas	41
b. Uji Reliabilitas	42
3. Uji Asumsi Klasik.....	42
a. Uji Normalitas.....	43

b. Uji Multikolinearitas.....	43
c. Uji Heteroskedestisitas.....	44
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
5. Pengujian Hipotesis.....	45
a. Uji F (Uji Model)	45
b. Koefisien Determinasi (R^2).....	46
b. Uji T	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN.....	48
B. HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	49
C. HASIL UJI VALIDITAS	49
1. Hasil Uji Validitas.....	50
b. Variabel Kompensasi	51
b. Variabel Disiplin.....	51
c. Variabel Kinerja.....	52
2. Uji Realibilitas	53
D. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA.....	54
a. Hasil Uji Normalitas.....	54
b. Hasil Uji Multikolonieritas	56
c. Hasil Uji Heteroskedestisitas.....	57
E. HASIL UJI HIPOTESI.....	59
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
2. Uji Statistik F (Uji Signifikansi Simultan).....	60
3. Uji Hipotesis Individual (Uji Statistik t).....	61

G. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	66
A. SIMPULAN.....	66
B. SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR TABEL

1. 1 Tabel Data Tingkat Ketidakhadiran Call Agent Staff.....	3
1. 2 Tabel Data Tingkat Keterlambatan Call Agent Staff.....	4
3. 1 Pengukuran Variabel.....	37
3.2 Skala <i>Likert</i>	39
4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	49
4.2 Uji Validitas Kompensasi (X1).....	51
4.3 Uji Validitas Disiplin (X2).....	52
4.4 Uji Validitas Kinerja (Y2).....	52
4.5 Hasil Uji Reliabilitas	54
4.6 Uji Multikolinearitas	57
4.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.8 Hasil Uji Statistik F.....	60
4.9 Hasil Statistik	62

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	29
4.1 Grafik PP Plot Normalitas.....	55
4.2 Uji Heteroskedestisitas.....	58



DAFTAR GRAFIK

4. 1 Deskriptif Data Penelitian.....	49
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	71
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner	74

