

**PENGARUH INSENTIF DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA DAN
KEPUASAN KARYAWAN DIVISI COLLECTION PT CSF CABANG
CILEDUG**

SKRIPSI

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



NAMA : DIMAS PRASEDYA UTAMA

NIM : 43112120271

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : DIMAS PRASEDYA U
NIM : 43112120271
Program Studi : S1Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Insentif dan Motivasi Terhadap Kinerja dan
Kepuasan Karyawan Divisi Collection PT CSF Cabang
Ciledug
Tanggal Lulus Ujian : 2 Maret 2017

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,

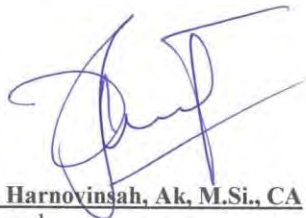


Dr. Aty Herawati, M.Si
Tanggal:

Hasan Nuryadi, M.Ec, B.Sc
Tanggal: 08 Maret 2017

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



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



Dudi Permana, MM., Ph.D
Tanggal: 8/3 2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Prasedya Utama

NIM : 43112120271

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 20 November 2016



DIMAS PRASEDYA U
NIM: 43112120271

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “PENGARUH INSENTIF DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA DAN KEPUASAN KARYAWAN DIVISI COLLECTION PT CSF CABANG CILEDUG”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi 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 Dr. Aty Herawati, M.Si** selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah di berikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua, kakak, adik dan istri tercinta saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. **Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.**
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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 hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 20 November 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
DIMAS PRASEDYA UTAMA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2. Fungsi Sumber Daya Manusia.....	12
3. Fungsi Operasional.....	18
4. Struktural Equation Modeling (SEM)	
a) Pengertian SEM.....	19
b) Variabel dalam SEM.....	20
c) Model dalam SEM.....	21
d) Tahapan pemodelan SEM.....	23
e) Bentuk umum SEM.....	25

5. Insentif	
a) Pengertian Insentif.....	29
b) Jenis - Jenis Insentif.....	31
c) Tujuan Pemberian Insentif.....	32
d) Sistem Pemberian Insentif.....	33
6. Motivasi Kerja.....	35
7. Kinerja	
a) Pengertian Kinerja.....	37
b) Penilaian Kinerja.....	37
8. Kepuasan Kerja	
a) Pengertian Kepuasan Kerja.....	39
b) Teori Kepuasan Kerja.....	40
9. Penelitian Terdahulu.....	40
B. Rerangka penelitian.....	44
C. Hipotesis	
1. Pengaruh Antara Insentif dengan Kinerja Karyawan.....	44
2. Pengaruh Antara Motivasi dengan Kinerja Karyawan.....	46
3. Pengaruh Antara Insentif dengan Kepuasan Kerja.....	47
4. Pengaruh Antara Motivasi dengan Kepuasan Karyawan.....	49
5. Pengaruh Antara Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja.....	50

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan tempat penelitian.....	52
B. Desain Penelitian	52
C. Defenisi dan Operasionalisasi Variabel.....	53
1. Definisi Variabel Insentif.....	53
2. Definisi Variabel Motivasi.....	54
3. Definisi Variabel Kinerja Karyawan.....	54

4. Definisi Variabel Kepuasan	55
5. Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
a) Populasi Penelitian.....	56
b) Sampel Penelitian.....	56
D. Tehnik Pengumpulan Data.....	57
E. Metode Analisa Data.....	59
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran PT Central Sentosa Finance.....	63
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	63
2. Karakteristik Profil Responden.....	64
B. Analisis Deskriptif Variabel.....	68
1. Insentif.....	68
2. Motivasi.....	69
3. Kinerja Karyawan.....	71
4. Kepuasan Karyawan.....	72
C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	
1. Hasil Uji Validitas Variabel.....	74
a) Insentif.....	74
b) Motivasi.....	75
c) Kinerja Karyawan.....	77
d) Kepuasan Kerja.....	78
2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	80
D. Uji Kecocokan Model Pengukuran	
1. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	81
2. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	83
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	85

E. Analisis Hasil Penelitian

1. Analisis Insentif Terhadap Kinerja Karyawan.....	86
2. Analisis Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	87
3. Analisis Insentif Terhadap Kepuasan Kerja.....	87
4. Analisis Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	87
5. Analisis Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pekerja.....	87

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
Lampiran.....	94



DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Daftar Insentif Collection.....	7
1.2	Data Pencapaian NPL.....	8
1.3	Hasil Penilaian Kinerja Karyawan.....	9
2.1	Tabel Notasi Lisrel.....	28
2.2	Penelitian Terdahulu.....	41
4.1	Analisis Deskriptif Variabel Insentif.....	69
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Motivasi.....	70
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Kinerja.....	72
4.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan.....	69
4.5	Uji Validitas Variabel Insentif.....	75
4.6	Uji Validitas Variabel Motivasi.....	76
4.7	Uji Validitas Variabel Kinerja.....	78
4.8	Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	79
4.9	Uji Reliabilitas Penelitian.....	80
4.10	Uji Kecocokan Model Struktural	83
4.11	Uji Kecocokan Struktural (T-Value)	85
4.12	Hasil Pengujian Hipotesis.....	83

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Contoh Model Struktural.....	22
2.2	Contoh Model Pengukuran.....	23
2.3	Contoh Diagram Jalur.....	26
4.1	Karakteristik Responden.....	64
4.2	Usia Responden.....	65
4.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	66
4.4	Lama Bekerja.....	67
4.5	Model Pengukuran Variabel Insentif.....	74
4.6	Model Pengukuran Variabel Motivasi.....	76
4.7	Model Pengukuran Variabel Kinerja.....	77
4.8	Model Pengukuran Variabel Kepuasan.....	79
4.9	Model Pengukuran Keseluruhan.....	80
4.10	Model Struktural (T-Value).....	84