

**PENGARUH BEBAN KERJA, SISTEM REWARD PUNISHMENT, DAN SKEMA  
INSENTIF**

**TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA TEKNISI AFTER SALES SERVICE**

**PADA PT. TOPJAYA SARANA UTAMA**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Hendro Parsaoran Gultom**

**NIM : 43113110479**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hendro Parsaoran Gultom

NIM : 43113110479

Program Studi : S1 Manajemen

Tanggal : Maret 2016.

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 dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2016



Hendro Parsaoran Gultom

NIM : 43113110479

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hendro Parsaoran Gultom  
NIM : 43113110479  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul : Pengaruh Beban Kerja, Sistem Reward Punishment dan Skema Insentif Terhadap Produktivitas Kerja Teknisi After Sales Service PT. Topjaya Sarana Utama.  
Tanggal : Februari 2016

Disahkan oleh :

**Dosen Pembimbing**



Ryani Dhyan Parashakti, SE, MM

Tanggal : 6-3-2016

**Ketua Penguji.**



Mafizatun Nurhaayati, SE., MM

Tanggal : 6-3-2016

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal : 11-3-2016

**Ketua Program Studi**



Dr. Rina Astini, SE, MM

Tanggal : 4/3 2016

## ABSTRAK

Penelitian ini berlatar belakang dari tidak tercapinya target produktivitas kerja teknsi pada PT. Topjaya Sarana Utama (TSU) kemudian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Beban kerja, Sistem Reward Punishment dan Skema Insentif terhadap Produktivitas kerja Teknisi PT TSU. Responden penelitian ini berjumlah 162 responden yang berstatus sebagai pegawai teknsi di PT TSU. Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisa data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda dengan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variable Beban kerja, dan Skema Insentif berpengaruh terhadap variabel Produktivitas kerja, sedangkan secara parsial juga variabel Sistem Reward Punishment tidak berpengaruh kepada variabel Produktivitas. Hal ini dibuktikan dari hasil uji T.



**Kata Kunci** : Beban Kerja, Sistem Reward Punishment, Skema Insentive dan Produktivitas Kerja

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This research base on issue about productivity of technician PT Topjaya Sarana Utama (TSU) not yet achievie. then this study aims to determine the effect Workloads, Punishment and Reward System Incentive Scheme to labor productivity Technician PT TSU. Total of Responden is 162 respondents from All Technicians PT TSU. The sampling technique used quantitative descriptive approach. Thats way, the analysis of the data used is the statistical analysis in the form of multiple linear regression test with the help of the program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).*

*The results of this study indicate that in partial Workloads and Incentive Scheme variables affect the productivity of labor, while partial Reward System Variables Punishment does not affect the variable Productivity. This is evidenced from the results of the test T.*



**Keyword** : Work Load, Reward and Punishment Scheme, Incentive and Productivity.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Sistem Reward Punishment dan Skema Insentif Terhadap Produktivitas Kerja After Sales Service PT. Topjaya Sarana Utama”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam menyelesaikan skripsi ini banyak hambatan yang senantiasa penulis hadapi, untuk itu penulis merasa bantuan doa dan dukungan dari semua pihak yang terlibat sangat membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, izinkanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus. Terima kasih atas semua rahmat dan karuniaNya.
2. Mama dan papa terkasih & tercinta serta empat adik penulis yang senantiasa memberikan dukungan serta doa yang tulus dalam proses pembelajaran yang dilakukan penulis selama ini serta dalam proses penyelesaian skripsi.
3. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikut dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana di Universitas Mercu Buana.
4. Ryani Dhyani Parashakti, SE, MM, selaku pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran serta ide dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
6. Ibu Felisa Hutabarat yang senantiasa mensupport penulis,

7. Team mercubuana Depok Menteng dimana memulai kuliah secara bersama dan belajar banyak hal secara bersama.
8. Topjaya Team yang selama ini dianggap menjadi keluarga dekat.
9. Semua pihak yang belum bisa disebutkan satu-persatu karena dukungan moral, doa, dan pengertian mereka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Hanya doa yang penulis panjatkan semoga pihak yang membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat dan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan yang Maha Esa.amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih cukup jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan untuk dapat menyempurnakan skripsi ini.

Akhri kata, sangat besar harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat yang sangat besar, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi siapa saja yang membaca dan berkeinginan untuk mengeksplorasinya lebih lanjut.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II</b>	
<b>KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>DAN HIPOTESIS</b>	



A. Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	11
B. Beban Kerja.....	12
A. Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran Beban Kerja	11
C. Sistem <i>Reward Punishment</i> .....	15
C. Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran Beban Kerja <i>Reward dan Punishment</i> .....	18
D. Insentif .....	19
E. Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran Insentif .....	22
F. Produktifitas Kerja .....	23
G. Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran Produktivitas	26
H. Penelitian Terdahulu.....	27
I. Rerangka Dan Model Penelitian .....	29
J. Hipotesis.....	30

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
B. Desain Penelitian.....	31
C. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran .....	32
1. Variabel Penelitian.....	32
2. Skala Pengukuran.....	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
1. Populasi .....	33
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Metode Analisis .....	37

1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	37
a) Uji Validitas Data .....	37
b) Uji Reabilitas Data .....	37
2. Uji Asumsi Klasik .....	38
a) Uji Normalitas Data .....	38
b) Uji Heteroskedastisitas .....	39
c) Uji Multikolinieritas .....	40
3. Analisis Regresi Berganda .....	41
4. Uji Hipotesis .....	42
5. Uji F .....	42
6. Uji t .....	43

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum .....	42
B. Statistik Deskriptif .....	44
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian Dan Asumsi	
Klasik .....	50
1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	50
2. Uji Asumsi Klasik .....	54
a) Uji Normalitas Data .....	55
b) Uji Heterokedastisitas .....	56
c) Uji Multikolinieritas .....	57
D. Pengujian Hipotesis .....	58

1. Analisis Regresi Berganda .....	58
2. Uji F .....	60
3. Uji T .....	61
4. Koefisien Determinasi (R Square) .....	66
E. Pembahasan.....	66
 <b>BAB V</b>	
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	68
B. Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Skala Likert.....	32
Tabel 3.2 Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Identitas Berdasarkan Rentang Usia Responden .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Identitas Berdasarkan Gender .....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Identitas Berdasarkan Status Perkawinan .....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Identitas Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja ....	49
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Beban Kerja .....	51
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Sistem Reward Punishment...	52
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Sistem Insentif .....	53
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Produktifitas Kerja .....	53
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Realibilitas Instrumen Penelitian .....	54
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Stastik F .....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik T .....	62
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fenomena Produktivitas Teknisi.....	5
Gambar 1.2 Key Performance Idikator Teknisi.....	7
Gambar 2.1 Perhitungan Produktivitas.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 2.3 Model Penelitian.....	27
Gambar 3.1 Klasifikasi Desain Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Flow kerja Sederhana.....	43
Gambar 4.2 Grafik Responden.....	45
Gambar 4.3 Grafik Gender.....	46
Gambar 4.4 Grafik Status Perkawinan.....	47
Gambar 4.5 Grafik Pendidikan.....	48
Gambar 4.6 Grafik Lama Bekerja.....	49
Gambar 4.7 Grafik P-P Plot Uji Normalitas Residual.....	55
Gambar 4.8 Uji Heterokedastisitas.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian.....	79
Lampiran 3 Sistem <i>Reward Punishment</i> .....	81
Lampiran 4 Skema Insentif Teknisi PT Topjaya Sarana Utama.....	83
Lampiran 5 Contoh Insentif Teknisi PT Topjaya Sarana Utama.....	88
Lampiran 6 Data Summary <i>Productivity Technician</i> January 2015 sampai Dengan Juni 2015.....	89
Lampiran 7 Tabel F dan T.....	90

