

**PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN NON FINANSIAL  
TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN CALL CENTER  
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK DI  
KANTOR CABANG BRI TANAH ABANG**

**SKRIPSI**

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



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
MERCU BUANA**

**Nama : TRI AYU MULYATI**

**Nim : 43112010251**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Ayu Mulyati

Nim : 43112010251

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatatumkan 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, 29 Februari 2016



Tri Ayu Mulyati

Nim : 43112010251

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Tri Ayu Mulyati  
Nim : 43112010251  
Program Studi : SI Manajemen  
Judul : Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Kompensasi Non  
Finansial Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Call Center  
Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Di Kantor  
Cabang BRI Tanah Abang.  
Tanggal Lulus Sidang : 08 Maret 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji

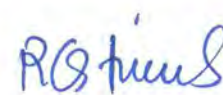
  
Zulfetri, MP, MM  
Tanggal: 21/3/16

  
Hesti Maheswari Supandi, SE., M.Si  
Tanggal: 21/3-2016

Dekan,

Ketua Program Studi SI Manajemen,

  
Prof. Dr. Wiwiek Utami, Ak., MS., CA.  
Tanggal : 24-3-2016

  
Dr. Rina Astini, SE., MM.  
Tanggal : 24/3 2016

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN KOMPENSASI NON FINANSIAL TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN CALL CENTER PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. DI KANTOR CABANG BRI TANAH ABANG”** proposal skripsi ini merupakan syarat untuk mengajukan judul dalam penyusunan skripsi.

Terwujudnya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide – ide, maupun pikiran, dan fasilitas. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bpk Zulfritri, MP, MM, selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah membimbing, membina, dan mengarahkan, penulis dalam penyusunan proposal ini.
2. Bpk Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercubuana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, Ca, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

5. Kepada karyawan call center pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Di Kantor Cabang BRI Tanah Abang
6. Kedua orang tua dan kakak-kakak yang memberikan dukungan baik secara materi maupun non materi serta selalu mendo'akan dan memotivasi.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012 (Sely, Nrhyanti, Riduan, Dara, Ita, Amel, Agus, Fandika dan Aditya) yang saling menyemangati dan saling mendukung.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan. *Amin Yaa Rabbal 'Alamin.*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 08 Maret 2016

Tri Ayu Mulyati

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN PROPOSAL .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</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 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kontribusi Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	8
1. Sumber Daya Manusia .....	8
a. Pengertian Sumber Daya Manusia .....	8
b. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
c. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2. Kompensasi .....	13
a. Pengertian Kompensasi .....	13
b. Tujuan Kompensasi .....	14
c. Bentuk-Bentuk Kompensasi .....	16
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompensasi .....	18
e. Indikator-Indikator Kompensasi Finansial .....	20
f. Indikator-Indikator Kompensasi Non Finansial .....	21
g. Hubungan antara Kompensasi Finansial terhadap Motivasi .....	21
h. Hubungan antara Kompensasi Non Finansial terhadap Motivasi .....	22
3. Motivasi .....	23
a. Pengertian Motivasi .....	23
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi .....	23
c. Model Motivasi .....	28
d. Indikator-Indikator Motivasi .....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	30
C. Rerangka Pemikiran .....	32
D. Hipotesis .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
B.	Desain Penelitian .....	34
C.	Definisi dan Variabel Operasionalisasi .....	35
1.	Kompensasi Finansial .....	35
2.	Kompensasi Non Finansial .....	35
3.	Motivasi .....	36
D.	Pengukuran Variabel .....	37
E.	Populasi Dan Sampel Penelitian .....	37
1.	Populasi .....	37
2.	Sampel .....	38
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	39
G.	Metode Analisa .....	39
1.	Statistik Deskriptif .....	39
2.	Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	40
a.	Uji Validitas .....	40
b.	Uji Reliabilitas .....	41
3.	Uji Asumsi Klasik .....	41
a.	Uji Normalitas .....	41
b.	Uji Multikolinearitas .....	41
c.	Uji Heteroskedastisitas .....	42
d.	Uji Autokorelasi .....	43
4.	Uji Analisis Regresi Berganda .....	43
5.	Uji Hipotesis .....	44
a.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
b.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	44
c.	Uji Signifikansi Parsial (Uji T) .....	45

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

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
1.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	46
2.	Karakteristik Responden .....	47
B.	Statistik Deskriptif .....	52
1.	Deskriptif Variabel Kompensasi Finansial .....	53
2.	Deskriptif Variabel Kompensasi Non Finansial .....	54
3.	Deskriptif Variabel Motivasi .....	55
C.	Uji Validitas dan Reabilitas .....	56
1.	Uji Validitas .....	56
a.	Hasil Uji Validitas Variabel Kompensasi .....	56
b.	Hasil Uji Validitas Variabel Kompensasi Non Finansial... ..	57
c.	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi .....	58
2.	Uji Reliabilitas .....	59
a.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompensasi Finansial .....	59

b.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompensasi Non Finansial .....	60
c.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi .....	61
D.	Uji Asumsi Klasik .....	62
1.	Hasil Uji Normalitas .....	63
2.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	64
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65
4.	Hasil Uji Autokorelasi .....	66
E.	Uji Analisis Regresi Berganda .....	67
F.	Hasil Uji Hipotesis .....	69
1.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
2.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	70
3.	Uji Signifikansi Simultan (Uji T) .....	71
G.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
A.	Simpulan .....	74
B.	Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....		76
LAMPIRAN .....		78



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
3.1	Definisi Operasional Variabel Kompensasi Finansial .....	35
3.2	Definisi Operasional Variabel Kompensasi Non Finansial .....	36
3.3	Definisi Operasional Variabel Motivasi .....	36
3.4	Skala Likert .....	37
4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	47
4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia .....	48
4.3	Karakteristik responden berdasarkan status .....	49
4.4	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	50
4.5	Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja .....	51
4.6	Karakteristik responden berdasarkan pendapatan .....	52
4.21	Hasil Indikator Kompensasi Finansial .....	53
4.22	Hasil Indikator Kompensasi Non Finansial .....	54
4.23	Hasil Indikator Motivasi .....	55
4.31	Hasil Uji Validitas Kompensasi Finansial, Kompensasi Non Finansial dan Motivasi .....	56
4.32	Hasil Uji Reliabilitas Kompensasi Finansial .....	60
4.33	Hasil Uji Reliabilitas Kompensasi Non Finansial .....	61
4.34	Hasil Uji Realiabilitas Motivasi .....	61
4.35	Hasil Uji Normalitas .....	62
4.36	Hasil Uji Multikolienaritas .....	64
4.37	Hasil Uji Autokorelasi .....	66
4.38	Uji Analisis Linier Berganda .....	67
4.39	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
4.40	Uji F .....	70
4.41	Uji T .....	71

## Daftar Gambar

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Penelitian .....	32
4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuesioner.....	80
Lampiran 2	Rekapitulasi Kuesioner.....	83
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif .....	92
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas .....	94
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas.....	98
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	100
Lampiran 7	Hasil Analisa Regresi Berganda .....	102
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis .....	103

