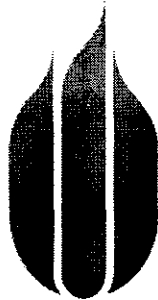


**HUBUNGAN PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP PRODUKTIVITAS
KARYAWAN CALL CENTER PT.KOPINDOSAT**

**SKRIPSI
Program Studi Manajemen**

**N a m a : ELFRIDA CHRISTINA
N I M : 0310311 – 051**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2005**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Elfrida Christina Rosalina Silalahi
NIM : 0310311-051
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Hubungan Pemberian Insentif terhadap Produktivitas Kerja
Karyawan Call Center PT.Kopindosat

Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh :

Pembimbing ,



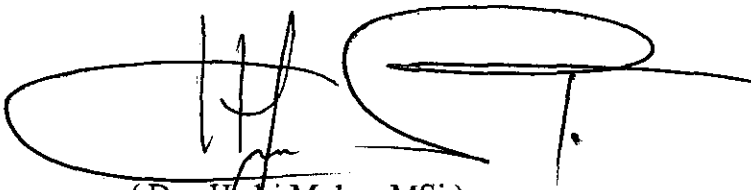
(Dra. Evawati Khumaedi, MSi)

Tanggal : 19-10-2005

Mengetahui :

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen S-1



(Drs. Hadri Mulya, MSi)
Tanggal :



(Drs. Tafiprios, SE, MM)
Tanggal : 23/10 '05

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan penulis panjatkan atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis mengakui dan menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Drs. Hadri Mulya, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi UMB.
2. Tafiprios, SE, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UMB.
3. Ibu Dra.Hj.Evawati Khumaedi,MSi selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Daru Asih, SE, M.Si. selaku Dosen Pengganti Pembimbing Skripsi.
5. Para Dosen dan Karyawan di Fakultas Ekonomi UMB.
6. Pak Gusti selaku Pembimbing dari PT.Kopindosat
7. Yang tercinta Bapak JP.Silalahi dan Ibu T.Manalu, beserta adikku Albert&David.
8. Semua rekan-rekan penulis khususnya keluarga besar Mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen PKSM UMB Angkatan III.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, pembaca dan kantor yang diteliti. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini jauh dari sempurna sehubungan dengan berbagai keterbatasan. Untuk itu saran dan kritikan yang membangun sangat diharapkan penulis demi perbaikan di masa mendatang.

Terima kasih.

Jakarta, Oktober 2005

Elfrida Christina

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah	3
C. Maksud dan Tujuan Penelitian	3
D. Pembatasan Masalah	3
E. Kegunaan Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Manajemen SDM	5
B. Pengertian Insentif	8
B.1. Jenis-jenis insentif	9
B.2. Tujuan Pemberian Insentif	13
B.3. Pedoman Pemberian Insentif	17
C. Pengertian Produktivitas Kerja	20
D. Hubungan Insentif dengan Produktivitas	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Gambaran Umum Perusahaan	26
A.1. Sejarah Singkat Perusahaan	26
A.2. Kegiatan Usaha	27
A.3. Anak Perusahaan dan Penyertaan	29
A.4. Mitra Bisnis Outsourcing Kopindosat	29
A.5. Wilayah Kerja	30
A.6. Pengertian Call Center	30

A.7. Fungsi & Tugas Call Center	32
A.8. Produk & Jasa Telekomunikasi	32
B. Metode Penelitian	34
C. Hipotesis	35
D. Sampel Penelitian	35
E. Variabel dan Pengukuran	35
F. Definisi Operasional Variabel	36
G. Metode Pengumpulan Data	37
H. Metode Analisis Data	37
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	39
A. Hubungan Pemberian Insentif Terhadap Produktivitas Kerja	39
B. Analisis Thd Hub Pemberian Insentif Thd Produktivitas Kerja ...	40
C. Analisis Hub Penilaian Pemberian Insentif Terhadap Produktivitas Kerja	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN