



**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN INSENTIF
TERHADAP KINERJA CONTACT CENTER OFFICER
PERUSAHAAN OUTSOURCING DI HALO BCA**



TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
VIA RAHMA DIAN TINAS
55112110148**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN INSENTIF
TERHADAP KINERJA CONTACT CENTER OFFICER
PERUSAHAAN OUTSOURCING DI HALO BCA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**VIA RAHMA DIAN TINAS
55112110148**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Motivasi Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Contact Center Officer Perusahaan Outsourcing di Halo BCA
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Via Rahma Dian Tinas
NIM : 55112110148
Program : Pascasarjana Magister Manajemen
Tanggal : 10 Juli 2015

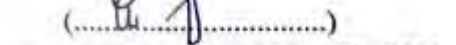
Mengesahkan

Pembimbing Utama




Pembimbing II


Prof. Dr. H. Masyhudzulhak


Drs. Wawan Purwanto, SE., MM

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Pogram Studi Magister Manejemen


(.....)
Didik J. Rachbini, Prof., Dr.


(.....)
Augustina Kurniasih, Dr., ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Motivasi Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Contact Center Officer Perusahaan Outsourcing di Halo BCA
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Via Rahma Dian Tinas
NIM : 55112110148
Program : Pascasarjana Magister Manajemen
Tanggal : 10 Juli 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Motivasi Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Contact Center Officer Perusahaan Outsourcing di Halo BCA.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada : Prof. Masyhudzulkhak dan Bpk Wawan, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Prof Hafidz selaku Penguji pada seminar proposal serta Direktur Program Pascasarjana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya menciptakan situasi kondusif di Fakultas.

Tidak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi, Ibu Augustina K. Demikian pula penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staff administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa MM UMB XXI atas dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, suami dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Semoga hasil penulisan ini dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan dunia pendidikan di Indonesia.

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4 Batasan Masalah.....	9
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II : DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah perusahaan.....	12
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha	14
2.3 Gambaran Umum Halo BCA	20
BAB III : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1. Kinerja Karwyawan	24
3.2 Motivasi Kerja.....	29
3.3 Insentif Kerja	47
3.4 Penelitian Terdahulu	53
3.5 Kerangka Pemikiran.....	54
3.6 Hipotesis	54
BAB IV : METODE PENELITIAN	
4.1 Objek Riset.....	56
4.2 Metode Penelitian.....	56
4.3 Jenis Dan Sumber Data	60

4.4	Teknik Pengumpulan Data	61
4.5	Uji Validitas	62
4.6	Uji Reliabilitas	64
4.7	Teknik Analisis Data	64
4.8	Analisis Antar Dimensi	66
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
5.1	Hasil Penelitian	68
5.2	Pembahasan Hasil Analisis	90
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	92
6.2	Saran-Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		vii
LAMPIRAN		xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		xvi

