

ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of motivation and incentives partially or jointly on the performance of contact center outsourcing company in Halo Officer BCA, PT Bank Central Asia, TBK. The method used is quantitative research that its explanation (explanatory research). Methods of analysis used in this research is to use the paradigm of the relationship between two variables (motivation and incentives) with one dependent variable / bound (Performance). The results showed that the motivational effect on performance. Motivation stir subordinates in encouraging employees to the achievement of company performance. The most influential dimension is self-actualization. Incentives real impact is on performance, as a driver of employee outsourcing Contact Center Officer at Halo BCA. The most influential dimension is transparency. Effect of motivation and incentives jointly determine the success of the company

Keywords: Motivation, Incentives and Performance



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan insentif secara parsial maupun bersama-sama terhadap kinerja *Contact Center Officer* perusahaan outsourcing di Halo BCA, PT Bank Central Asia, Tbk. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang sifatnya penjelasan (*explanatory research*). Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan paradigma hubungan dua variabel bebas (Motivasi dan insentif) dengan satu variabel tidak bebas/terikat (Kinerja). Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja. Motivasi menggerakkan bawahan dalam mendorong karyawan sehingga tercapainya kinerjanya perusahaan. Dimensi yang paling berpengaruh adalah Aktualisasi diri. Insentif berpengaruh nyata terhadap kinerja, sebagai alat pendorong karyawan outsourcing *Contact Center Officer* di Halo BCA. Dimensi yang paling berpengaruh adalah transparansi. Pengaruh motivasi dan insentif secara bersama-sama sangat menentukan keberhasilan perusahaan.

Kata Kunci : Motivasi kerja, Insentif dan Kinerja

