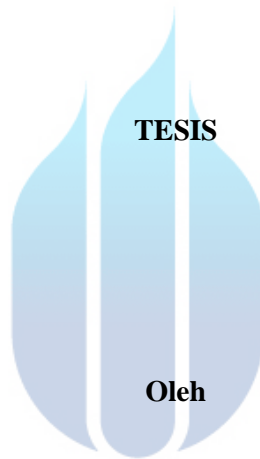




UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN TELEMARKETING
ASURANSI CIGNA INDONESIA
DI PT. MITRA INTI SELARAS**



TESIS

Oleh

UNIVERSITAS
DEWI ULFAH ARINI

MERCU BUANA
Nim : 5511120015

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

2014



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN TELEMARKETING
ASURANSI CIGNA INDONESIA
DI PT. MITRA INTI SELARAS**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister manajemen**

Oleh

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
DEWI ULFAH ARINI
Nim : 55111120015

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

2014

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN TELEMARKETING
ASURANSI CIGNA INDONESIA DI PT. MITRA INTI SELARAS

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Dewi Ulfah Arini

Nim : 55111120015

Program : Magister Management MSDM

Tanggal : 14 Agustus 2014

Pembimbing Utama



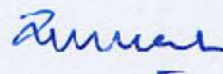
(Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi)

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana



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

Mengesahkan
Ketua Program Studi Magister
Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

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

Judul : **PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN TELEMARKETING
ASURANSI CIGNA INDONESIA DI PT. MITRA INTI SELARAS**

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Dewi Ulfah Arini

Nim : 55111120015

Program : Magister Management MSDM

Tanggal : 14 Agustus 2014

Merupakan Hasil Studi Dewi Ulfah Arini, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh Gelar Kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 14 Agustus 2014

METERAI
TEMPEL
PAJAK PEMBELANJAN BARISDA
TGL. 20
B9577ACF553978928
ENAM RIBU KUPIAH
6000
Dewi Ulfah Arini.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nyalah, penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal tesis ini dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktu yang telah ditetapkan.

Tesis yang berjudul **“Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Telemarketing di PT. Mitra Inti Selaras, Ciputat – Tangerang Selatan.”** ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk pengajuan tesis dalam jenjang pendidikan Strata-2 (S2) pada Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam penyusunan tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu, penulis dengan penuh rasa hormat ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Bapak Dr. A.A Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi, sebagai dosen pembimbing sekaligus tauladan yang tidak hanya memberikan bimbingan akademik namun juga selalu siap mencontohkan sikap ramah, santun, helpfully serta penuh perhatian terhadap penulis.
2. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE. MM selaku dosen penelaah yang telah memberikan saran dan petunjuk yang bermanfaat dalam perbaikan dan penyusunan karya akhir ini.
3. Bapak Dana Santoso, Ir, M.Eng Sc.Ph.D selaku dosen penguji pada sidang tesis yang telah memberikan saran dan petunjuk yang bermanfaat dalam perbaikan karya akhir ini.
4. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
5. Bapak Dr. Didik J Rachbini, selaku Direktur Program Pasca Sarjana

Universitas Mercu Buana, Jakarta.

6. Segenap dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kuliah dan membagi ilmunya selama saya berkuliah di Universitas Mercu Buana, Jakarta.
 7. Bapak Direktur dan seluruh jajaran staff PT. Mitra Inti Selaras yang membantu meluangkan waktu dan memberikan izin dan bantuan dalam penyusunan proposal ini.
 8. Seluruh staf akademik program pasca sarjana jenjang S2 dan Staf perpustakaan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bantuan demi kelancaran penulisan tesis ini
 9. Bapak dan Ibuku Tercinta, Mas Rudi dan Anak-anakku Tersayang **Amira** dan **Nisa**, yang dengan sukarela dan berbesar hati meluangkan waktu demi Ibu untuk menyelesaikan penelitian ini, semoga Anak-anak bisa mengikuti jejak Ibu kelak. Jangan menyerah dan Tetap berdoa dan Berusaha adalah kunci keberhasilan.
 10. Sahabat-sahabat dan teman seperjuangan di Angkatan 19 yang selalu memberikan dukungan secara moral selama penyusunan tesis ini yang dengan setia berbagi cerita dan warna selama kuliah.
 11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuannya baik secara langsung maupun tidak langsung.
- Kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan bisnis Telemarketing terutama unit Asuransi di tanah air.

Jakarta, Agustus 2014

Penulis
Dewi Ulfah Arini

DAFTAR ISI

ABSTRACT	<i>i</i>
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Maksud, Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan	15
2.2 Struktur Organisasi	18
2.3 Profil Perusahaan	21
2.3.1 Visi Perusahaan	21
2.3.2 Misi Perusahaan	21
2.3.3 Proses Kerja Internal	21
2.4 Ruang Lingkup Bidang Usaha	22
2.4.1 Kekuatan Perusahaan	22

2.4.2 Peluang Usaha	22
2.4.3 Penggunaan Teknologi	23
2.4.4 Sumber Daya Manusia	23
2.5 Proses Bisnis	25
2.6 Tantangan Bisnis	30

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA

3.1 Kajian Teori	36
3.1.1 Motivasi	36
3.1.2 Kompetensi	41
3.1.3 Kinerja	45
3.1.3.1 Pengertian Kinerja	45
3.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	49
3.1.3.3 Aspek Standar Pekerjaan dan Kinerja	51
3.1.4 Telemarketing Sales	52
3.2 Penelitian Terdahulu	54
3.2.1 Hubungan Motivasi, kompetensi dan Kinerja pada Telemarketing	54
3.2.2 Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Telemarketing	57
3.2.3 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Telemarketing	58
3.2.4 Pengaruh Motivasi dan Kompetensi secara bersama- sama / Simultan terhadap Kinerja Karyawan Telemarketing	62
3.3 Rangkuman Penelitian Terdahulu	62
3.4 Kerangka Berfikir	64
3.5 Hipotesa Penelitian	65

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Desain dan Metode Penelitian	66
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	66
4.3	Metode Penelitian	67
4.4	Variabel Penelitian, Defenisi Konseptual dan Operasional ..	68
4.4.1	Variabel Penelitian	68
4.4.2	Defenisi Konseptual	69
4.4.3	Defenisi Operasional Variabel	70
4.5	Model Hubungan Variabel	77
4.6	Populasi dan Sampel Penelitian	77
4.6.1	Populasi Penelitian	77
4.6.2	Sampel Penelitian	78
4.6.3	Teknik Sampling	78
4.7	Sumber Data	79
4.8	Teknik Pengumpulan Data	80
4.9	Teknik Analisis Data	81
4.9.1	Analisis Deskriptif Persentase	81
4.9.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	83
4.9.3	Uji Asumsi Klasik	86
4.10	Rancangan Uji Hipotesis	88
4.10.1	Analisa Regresi Linear Berganda	88
4.10.2	Rancangan Uji Signifikansi	90
4.10.3	Matriks Korelasi Antar Aspek	92

BAB V HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1	Karakteristik Profile Responden	94
5.1.1	Jenis Kelamin Responden	94
5.1.2	Tingkat Usia Responden	95
5.1.3	Status Pernikahan Responden	96
5.1.4	Pendidikan Responden	97
5.1.5	Lama Kerja Responden	98
5.1.6	Status AAJI Responden	100

5.1.7	Rekapitulasi Karakteristik Responden	101
5.2	Uji Instrumen data	102
5.2.3.	Analisis Data	102
5.2.3.1	Uji Validitas	102
5.2.3.2	Uji Reliabilitas	105
5.2.3.3	Uji Normalitas	107
5.2.3.4	Uji Multikolinieritas	108
5.2.3.5	Uji Heteroskedistisitas	109
5.2.3.6	Regresi Linear Berganda	110
5.2.2	Pengujian Hipotesis 113	
5.2.2.1	Koefisien Determinasi	112
5.2.2.2	Uji F	113
5.2.2.3	Uji t	114
5.2.2.4	Matriks Korelasi Antar Dimensi	116
5.3	Pembahasan	117
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	119
6.2	Saran dan Rekomendasi	121
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah TSO Asuransi dan Pencapaian Perkuartal 2012	6
Tabel 1.2 Jumlah TSO Asuransi dan Pencapaian Perkuartal 2013	7
Tabel 1.3 Jumlah TSO Banking dan Pencapaian Perkuartal 2013	9
Tabel 2.1 Gambaran Kondisi PT. Mitra Inti Selaras Secara umum	17
Tabel 2.2 Jumlah Karyawan Managerial dan TSO di PT. MIS	24
Tabel 2.3 Pro dan Kontra Agency Oustosourcing Telemarketing	31
Tabel 2.4 Faktor Pemilihan Agency Telemarketing	33
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	63
Tabel 4.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian Tesis	67
Tabel 4.2 Operasional Variabel Motivasi, Kompetensi terhadap Kinerja	74
Tabel 4.3 Skala Ordinal untuk Setiap Variabel	76
Tabel 4.4 Dasar Pengambilan Keputusan	88
Tabel 4.5 Matriks Korelasi.....	93
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	96
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	97
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	98
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	99
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status AAJI	100
Tabel 5.7 Rekapitulasi Karakteristik Responden	101
Tabel 5.8 Validitas Instrumen Penelitian	103
Tabel 5.9 Uji Reliabilitas Motivasi.....	105
Tabel 5.10 Uji Reliabilitas Kompetensi	106

Tabel 5.11 Uji Reliabilitas Kinerja.....	106
Tabel 5.12 Uji Multikolinearitas	109
Tabel 5.13 Koefisien Regresi Berganda	111
Tabel 5.14 Koefisien Determinasi	112
Tabel 5.15 Uji F.....	113
Tabel 5.16 Matriks Korelasi Motivasi, Kompetensi terhadap Kinerja	116



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Kerja Telemarketing Asuransi	9
Gambar 2.1 Diagram Jumlah SDM	25
Gambar 2.2 Alur Proses Rekrutmen dan Proses Kerja Asuransi	26
Gambar 2.3 Alur Proses Rekrutmen dan Proses Kerja Banking	28
Gambar 2.4 Proses Bisnis Perusahaan	29
Gambar 2.5 Skala Sebab Penggunaan Agency Telemarketing	34
Gambar 3.1 Diagram Pencapaian Motivasi Karyawan.....	39
Gambar 3.2 Karakteristik Dasar Kompetensi.....	56
Gambar 3.3 Kerangka Pemikiran	64
Gambar 4.1 Model Penelitian.....	77
Gambar 5.1 Normal Plot Kinerja.....	107
Gambar 5.2 Grafik Normalitas Data.....	108
Gambar 5.3 Grafik Uji Heteroskedastitas Kinerja.....	110

UNIVERSITAS
MERCU BUANA