

ABSTRACT

This research aims to knowout about the effect of motivation and competence on the performance of employees of Telemarketing for CIGNA Insurance Indonesia at PT. Mitra Inti Selaras, Jakarta.

The research method is a research Quantitative with searching data by explanatory survey methods and data collection through questionnaires given to employees of insurance telemarketing. In the Analysis phase to test the Validity and reliability, normality Test. For Furthermore, the data were analyzed with multiple linear regression, t test, F test and the coefficient of determination by the application tool SPSS 20.

The resultsof the research show that motivation is positively and significantly affects the power dimension to the quality of employee performance telemarketing. Neither the skill dimensions of competence in positive affect on the quality of employee performance telemarketing despite the low impact.

Keywords: motivation, competence, performance, telemarketing



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kinerja dari karyawan Telemarketing untuk CIGNA Asuransi Indonesia di PT. Mitra Inti Selaras, Jakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dengan menggunakan metode Survey Explanatory dan alat pengumpulan data dengan menggunakan Kuesioner yang diberikan kepada para karyawan telemarketing Asuransi. Adapun sebelum penelitian terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas. Selanjutnya data dianalisis dengan Regresi Linear berganda, Uji t, Uji F dan koefisien determinasi dengan alat bantu aplikasi SPSS 20.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa motivasi mempengaruhi secara positif dan signifikan dalam dimensi kekuasaan terhadap kualitas kinerja karyawan telemarketing. Begitupula dengan Kompetensi pada dimensi ketrampilan mempengaruhi positif terhadap kualitas kinerja karyawan telemarketing meskipun pengaruhnya rendah.

Kata kunci : motivasi, kompetensi, kinerja, telemarketing

