



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN TELEMARKETING DI BNI LIFE**

KARYA AKHIR

UNIVERSITAS
Oleh
MERCU BUANA
RENNY ARLINA

55109120107

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2012



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN TELEMARKETING DI BNI LIFE**

KARYA AKHIR

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh

RENNY ARLINA

55109120107

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2012

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Telemarketing Di BNI Life**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Renny Arlina

NIM : 55109129107

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 5 Maret 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah 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 sumber dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 5 Maret 2012

METERAI
TEMPEL
PAJAK MENANGKAP MANFAAT
TGL. 20
FEB8DAAF9972296
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP Renny Arlina

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kinerja Terhadap
Kinerja Karyawan Telemarketing Di BNI Life**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Renny Arlina

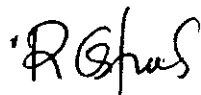
NIM : 55109129107

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Management

Tanggal : 5 Maret 2012

Mengesahkan :

**Ketua Program Studi
Magister Managemen**



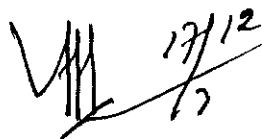
Dr. Rina Astini, SE, ME

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena berkat rahmat, taufik, hidayah dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir dengan judul “Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Telemaeketing di BNI Life”.

Penulis Karya Akhir ini merupakan kerja besar bagi penulis. Dengan selesainya penulisan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian Karya Akhir ini.

Terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi. yang dengan penuh kesabaran dan dedikasi telah membimbing dan mengarahkan proses penyelesaian tugas karya akhir ini.
2. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Ir. Har Adi Basri MEd, PhD dan Drs. Wawan Purwanto, SE. MM selaku dosen penguji.
5. Para Dosen dan Karyawan Pengelola Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Meruya-Jakarta.

6. Secara khusus kepada ayahanda H. Achmad Djaelani, dn Ibunda Hj. Aryugi, serta Alm suami tercinta Prasetiyadi, putri tersayang Aurel Shafa Prasetya, dan kakak-kakak yang telah memberikan support Achmad Ferdinand dan Titiék Widiawati.
7. Untuk sahabatku Shella dan Ropiko yang telah membantu, memberikan doa dan semangat yang luar biasa.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Program Pascasarjana Mercu Buana yang telah memberikan semangat.
9. Para karyawan telemarketing BNI Life yang telah rela memberikan waktu dan tenaganya demi mengisi kuesioner yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung, baik berupa moral maupun material, terhadap penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Akhir ini tentunya memiliki banyak keterbatasan, penulis berharap Karya Akhir ini dapat bermanfaat untuk menambah wacana bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, Februari 2012

Renny Arlina

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. LatarBelakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II DESKRIPSI OPERASIONAL	
2.1. Sejarah Perusahaan	8
2.2. Visi dan Misi	9
2.3. Produk-Produk BNL Life	10
2.4. Sumber Daya.....	11
2.5. Tantangan Bisnis.....	13
2.6. Struktur Organisasi.....	14
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
3.1. Kajian Empiris dan Kajian Teoritis.....	20
3.2. Motivasi.....	21
3.3. Disiplin.....	29
3.4. Faktor Lingkungan.....	32

3.5. Teori Tentang Kinerja.....	33
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Metode Penelitian.....	43
4.2. Lokasi Penelitian.....	43
4.3. Populasi dan Sampel.....	43
4.4. Metode Pengumpulan Data	44
4.5. Metode Analisis Data.....	45
4.6. Jenis dan Sumber Data.....	46
4.7. Skala Pengukuran Variabel.....	46
4.8. Kerangka Pemikiran.....	47
4.9. Hipotesis.....	49
4.10. Definisi Operasional Variabel.....	49
BAB V HASIL DAN ANALISIS	
5.1. Karakteristik Responden.....	52
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
5.3. Model Regresi.....	61
5.4. Uji Hipotesis.....	64
5.5. Matrik Korelasi.....	71
5.6. Uji Normalitas.....	74
5.7. Uji Heteroskedastisitas.....	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	78
6.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel	4.1. Data karyawan BNI Life.....	44
Tabel	5.1. Karakteristik Responden.....	52
Tabel	5.2. Uji Validitas dan Reabilitas Motivasi.....	54
Tabel	5.3. Alpha-Cronbach Motivasi.....	55
Tabel	5.4. Tabel Uji Validitas.....	56
Tabel	5.5. Uji Validitas dan Reabilitas Disiplin.....	57
Tabel	5.6. Tabel Alpha-Cronbach Disiplin.....	58
Tabel	5.7. Korelasi Disiplin.....	58
Tabel	5.8. Uji Validitas dan Reabilitas Kinerja.....	59
Tabel	5.9. Tabel Alpha-Cronbach Kinerja.....	60
Tabel	5.10. Tabel Korelasi Kinerja.....	60
Tabel	5.11. Tabel Regresi.....	61
Tabel	5.12. Tabel Anova.....	65
Tabel	5.13. Tabel Uji t.....	66
Tabel	5.14. Tabel Koefisien Determinasi.....	69
Tabel	5.15. Tabel Matriks Korelasi Variabel Motivasi Terhadap Kinerja.....	71
Tabel	5.16. Tabel Matriks Korelasi Variabel Disiplin Terhadap Kinerja.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1. Strukur Organisasi.....	14
Gambar	4.1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	48
Gambar	5.1. Model Penelitian Uji Normalitas.....	74
Gambar	5.2. Model Penelitian Normal P-P Plot.....	75
Gambar	5.3. Model Penelitian Scatterplot.....	77

