KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyusun Karya Akhir ini dengan judul "Pengaruh Kompetensi Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing* Departemen *Telemarketing* Unit D2C PT. Chartis Insurance Indonesia". Penulis sangat bersyukur sekali karena dapat menyelesaikan Karya Akhir ini guna memenuhi sebagai persyaratan gelar Pascasarjana Megister Manajemen pada Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan Karya akhir ini penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan sehingga pada akhirnya karya akhir ini dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran dan koreksi kepada penulis selama penulisan karya akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Rina Astini, SE, ME selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

5. Bapak/Ibu Dosen Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis dengan berbagai disiplin ilmu.
6. (Bapak Bagus) Serta Staff Karyawan Outsourcing PT.Chartis Insurance Indonesia Unit D2C di Menara Imperium Lt 6.
7. Kedua orangtua (Bapak Sutrisno dan Suryani) yang telah mengasuh dan membesarkan penulis.
8. Rekan-rekan **Ateng's Group** : Pak Moko, Mbak Riana, Bu Lastri, Pak Neljon, Pak Ode, Pak Bas, Angga, Hendra, Endah, Tania, Anton, Mba Ira, kang Indra, Nia, Dimas, Ameer dan semuanya.
9. Semua pihak terkait yang telah memberikan bantuan, semangat, dorongan moral dan material selama penyusunan karya akhir ini.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari karya Akhir ini belum sempurna, maka dari itu keritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhirnya semoga Karya Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Maret 2011

Penulis

(Eko Santoso)

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul	:	**Pengaruh Kompetensi Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing Departemen Telemarketing Unit D2C PT. Chartis Insurance Indonesia**
Bentuk Karya Akhir	:	Riset Bisnis
Nama	:	Eko Santoso
NIM	:	55108120049
Program	:	Pascasarjana Program Megister Manajemen
Tanggal	:	Maret 2011

Mengesahkan

Direktur Pascasarjana	**Ketua Program Studi Magister Manajemen**
Prof. Dr. Didik J. Rachbini	**Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS**

Pembimbing

Dr. Lien Herliani Kusumah SE, MT

PERNYATAAN

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

Judul	:	**Pengaruh Kompetensi Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing Departemen Telemarketing Unit D2C PT. Chartis Insurance Indonesia**
Bentuk Karya Akhir	:	Riset Bisnis
Nama	:	Eko Santoso
NIM	:	55108120049
Program	:	Pascasarjana Program Megister Manajemen
Tanggal	:	Maret 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitiaan lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Megister manajemen Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, Maret 2011

(Eko Santoso)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyusun Karya Akhir ini dengan judul "Pengaruh Kompetensi Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing* Departemen *Telemarketing* Unit D2C PT. Chartis Insurance Indonesia". Penulis sangat bersyukur sekali karena dapat menyelesaikan Karya Akhir ini guna memenuhi sebagai persyaratan gelar Pascasarjana Megister Manajemen pada Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan Karya akhir ini penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan sehingga pada akhirnya karya akhir ini dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran dan koreksi kepada penulis selama penulisan karya akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Rina Astini, SE, ME selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

5. Bapak/Ibu Dosen Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis dengan berbagai disiplin ilmu.
6. (Bapak Bagus) Serta Staff Karyawan Outsourcing PT.Chartis Insurance Indonesia Unit D2C di Menara Imperium Lt 6.
7. Kedua orangtua (Bapak Sutrisno dan Suryani) yang telah mengasuh dan membesarkan penulis.
8. Rekan-rekan **Ateng's Group** : Pak Moko, Mbak Riana, Bu Lastri, Pak Neljon, Pak Ode, Pak Bas, Angga, Hendra, Endah, Tania, Anton, Mba Ira, kang Indra, Nia, Dimas, Ameer dan semuanya.
9. Semua pihak terkait yang telah memberikan bantuan, semangat, dorongan moral dan material selama penyusunan karya akhir ini.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari karya Akhir ini belum sempurna, maka dari itu keritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhirnya semoga Karya Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Maret 2011

Penulis

(Eko Santoso)

PENGARUH KOMPETENSI KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN OUTSOURSING DEPARTEMEN TELEMARKETING UNIT D2C PT. CHARTIS INSURANCE INDONESIA

KARYA AKHIR

Oleh

Eko Santoso

55108120049

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MEGISTER MANAJEMEN

2011

PENGARUH KOMPETENSI KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN OUTSOURSING DEPARTEMEN TELEMARKETING UNIT D2C PT. CHARTIS INSURANCE INDONESIA

KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana Program Megister Manajemen

Oleh

Eko Santoso

55108120049

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MEGISTER MANAJEMEN

2011

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 4.1 Operasional Variabel..... 28

Tabel 4.2 Interpretasi Koefisien Reabilitas..... 35

Tabel 4.3Interpretasi Koefisien Korelasi..... 38

Tabel 5.1 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin..... 43

Tabel 5.2 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Usia..... 44

Tabel 5.3 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan..... 45

Tabel 5.4 Kompetensi Kerja..... 46

Tabel 5.5 Motivasi kerja..... 47

Tabel 5.6 Kinerja Karyawan..... 48

Tabel 5.7 Hasil Uji Reabilitas..... 49

Tabel 5.8 Uji Autokorelasi..... 52

Tabel 5.9 Uji MultiKolinieritas..... 53

Tabel 5.10 Interpretasi..... 54

Tabel 5.11 Hasil Deskriptifntentang Kompetensi Kerja..... 54

Tabel 5.12 Hasil Deskriptifn tentang Motivasi Kerja 55

Tabel 5.13 Hasil Deskriptif tentang Kinerja Karyawan 56

Tabel 5.14 Hasil Interpretasi 3 Variabel 57

Tabel 5.15 Korelasi 58

Tabel 5.16 Persamaan Regresi Berganda 59

Tabel 5.17 Hasil Uji F 60

Tabel 5.18 Hasil Pengujiaan Hipotesa 61

Tabel 5.19 Koefisien Korelasi 62

Tabel 5.20 Matrik Korelasi antar Dimensi 63

Tabel 5.21 Matrik Korelasi antar Indikator 64

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1 Kuesioner Penelitiaan 73

Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data..... 76

Lampiran 3 Hasil Validitas 79

Lampiran 4 Hasil Reabilitas..... 82

Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik 83

Lampiran 6 Hasil SPSS 85

Lampiran 7 Riwayat Hidup..... 92

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 4.1 Operasional Variabel..... 28

Tabel 4.2 Interpretasi Koefisien Reabilitas..... 35

Tabel 4.3Interpretasi Koefisien Korelasi..... 38

Tabel 5.1 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin..... 43

Tabel 5.2 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Usia..... 44

Tabel 5.3 Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan..... 45

Tabel 5.4 Kompetensi Kerja..... 46

Tabel 5.5 Motivasi kerja..... 47

Tabel 5.6 Kinerja Karyawan..... 48

Tabel 5.7 Hasil Uji Reabilitas..... 49

Tabel 5.8 Uji Autokorelasi..... 52

Tabel 5.9 Uji MultiKolinieritas..... 53

Tabel 5.10 Interpretasi..... 54

Tabel 5.11 Hasil Deskriptifntentang Kompetensi Kerja..... 54

Tabel 5.12 Hasil Deskriptifn tentang Motivasi Kerja 55

Tabel 5.13 Hasil Deskriptif tentang Kinerja Karyawan 56

Tabel 5.14 Hasil Interpretasi 3 Variabel 57

Tabel 5.15 Korelasi 58

Tabel 5.16 Persamaan Regresi Berganda 59

Tabel 5.17 Hasil Uji F 60

Tabel 5.18 Hasil Pengujiaan Hipotesa 61

Tabel 5.19 Koefisien Korelasi 62

Tabel 5.20 Matrik Korelasi antar Dimensi 63

Tabel 5.21 Matrik Korelasi antar Indikator 64