



**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN MOTIVASI  
KERJA TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICES  
GRAPARI PT TELKOMSEL JAKARTA SELATAN**

**KARYA AKHIR**

**OLEH  
HAYATUN NUFUS  
NIM: 55108120164**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2011**





**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN MOTIVASI  
KERJA TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICES  
GRAPARI PT TELKOMSEL JAKARTA SELATAN**

**KARYA AKHIR**

**DITULIS UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN DALAM MENEMPUIH  
GELAR MAGISTER MANAJEMEN**

**OLEH**

**HAYATUN NUFUS**

**NIM: 55108120164**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2011**



## **PENGESAHAN**

Judul : **Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Customer Services Grapari PT Telkomsel Jakarta Selatan**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Hayatun Nufus

Nim : 55108120164

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 25 Februari 2011

### **Mengesahkan**

**Direktur Pasca Sarjana**

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**

**Prof. Dr. Ir. Didik J. Rachbini**

**Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS**

### **Pembimbing Utama**

**Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : **Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Customer Services Grapari PT Telkomsel Jakarta Selatan**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Hayatun Nufus

Nim : 55108120164

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 25 Februari 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang di tetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi 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 sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 25 Februari 2011

(Hayatun Nufus)



## **KATA PENGANTAR**

Ucapan Alhamdulillah ditujukan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICES GRAPARI PT TELKOMSEL”**. Tesis ini telah selesai disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen (S-2) di Universitas Mercu Buana.

Oleh karena itu, berasal dari hati yang paling dalam, dengan setulusnya penulis ingin mengungkapkan rasa bersyukur dalam ucapan terima kasih sepenuhnya dan penghargaan yang tak terkira kepada :

1. Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT, selaku dosen pembimbing utama yang banyak memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunan tesis ini.
2. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Staff Pengajar Magister Manajemen Universitas Mercu Buana atas ilmu yang diajarkan.
4. Staff Administrasi, Perpustakaan serta Keuangan Magister Manajemen Universitas Mercu Buana atas segala bantuannya.
5. Yang terhormat orang tua penulis, Bapak Sucipto dan Ibu Musriyatun, kakakku Eko Budi Harsono, adik-adikku Athik Nur Rosyidah dan Abdika Rohmawan serta Keponakanku yang lucu Daffa Widyadana atas dukungannya selama ini.



6. Yang tercinta Mas Hendri atas kesetiaan, kesabaran, motivasi, dan kasih sayang dalam menghadapi segala keluhan, rintangan dan halangan untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Teman-teman angkatan 13 kelas Menteng atas keceriaan dan semangat yang diberikan.
8. Rekan yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan terutama dalam menyelesaikan statistik bab 5.
9. Tak lupa terima kasih penulis ucapkan bagi semua pihak yang tidak dapat penulis ungkapkan satu per satu.

Besar harapan dari penulis, bahwa tesis ini akan dapat membawa manfaat yang diinginkan bagi semua pihak yang meluangkan waktu untuk membacanya. Walaupun penulis sadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dalam penyelesaiannya, penulis berharap tesis ini mampu memberikan sedikit masukan bagi penelitian ini baik dari segi praktek maupun untuk penelitian selanjutnya. Penulis berharap kritik dan saran dari para pembaca tesis ini untuk menjadikan hasil akhir dari tesis ini menjadi lebih sempurna.

Jakarta, 25 Februari 2011

Hayatun Nufus

## DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	12
2.1.1 Slogan, Visi dan Misi Telkomsel.....	15
2.1.2 Budaya Telkomsel.....	15
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	18
2.2.1 Kartu Halo.....	19
2.2.2 Kartu Simpati.....	20
2.2.3 Kartu AS.....	21
2.3 Sumber Daya.....	24
2.3.1 Struktur Organisasi Telkomsel.....	24
2.3.2 Teknologi.....	25
2.3.3 Ikhtisar Keuangan.....	27

2.4 Tantangan Bisnis.....	28
2.5 Proses Bisnis.....	31

### BAB III. KAJIAN PUSTAKA

3.1 Kajian Pada Riset.....	35
3.1.1 Kemampuan Kerja.....	35
3.1.2 Motivasi Kerja.....	37
3.1.3 Kinerja.....	42
3.1.4 Customer Services.....	46
3.2 Penelitian Terdahulu.....	48
3.3 Kerangka Pemikiran.....	49
3.4 Hipotesis.....	52

### BAB IV. METODOLOGI RISET

4.1 Objek Riset.....	54
4.1.1 Objek.....	54
4.1.2 Lokasi.....	54
4.1.3 Waktu.....	54
4.2 Metode Riset.....	56
4.2.1 Metode Penelitian.....	56
4.2.2 Operasional Variabel.....	57
4.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	61
4.2.4 Populasi dan Sampel.....	64
4.3 Metode Analisis.....	65
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian.....	66
4.3.2 Analisis Deskriptif.....	67
4.3.3 Analisis Pengaruh.....	68

## BAB V. HASIL DAN ANALISIS

5.1 Hasil Penelitian.....	73
5.1.1 Profile Responden.....	73
5.1.2 Uji Instrumen Penelitian.....	75
5.1.3 Analisis Deskriptif.....	78
5.1.4 Hasil Regresi.....	107
5.1.5 Matriks Korelasi.....	116
5.2 Analisis Penelitian.....	119
5.2.1 Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja.....	119
5.2.2 Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja.....	121
5.2.3 Pengaruh Secara Simultan Terhadap Kinerja.....	122

## BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Rekomendasi.....	125

DAFTAR PUSTAKA.....	127
---------------------	-----

LAMPIRAN.....	129
---------------	-----

RIWAYAT HIDUP.....	150
--------------------	-----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Complain Customer SQ Di Grapari	5
Tabel 1.2	Hasil Mystery Shopper Customer Services	8
Tabel 2.1	Ikhtisar Keuangan PT. Telkomsel Tahun 2005-2009	27
Tabel 2.2	Konsentrasi Industri Telepon Selular	29
Tabel 2.3	Keterangan Proses Pelayanan Customer Services	34
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu	48
Tabel 4.1	Jadwal Penelitian	55
Tabel 4.2	Operasional Variabel	59
Tabel 4.3	Skala Jawaban Responden	64
Tabel 5.1	Pendidikan Responden	74
Tabel 5.2	Umur dan Pekerjaan Responden	74
Tabel 5.3	Uji Validitas Kemampuan Kerja ( $X_1$ )	75
Tabel 5.4	Uji Validitas Motivasi Kerja ( $X_2$ )	76
Tabel 5.5	Uji Relibilitas	77
Tabel 5.6	Data Statistik Variabel Bebas	78
Tabel 5.7	Interpretasi Jawaban Responden	79
Tabel 5.8	Jawaban Responden terhadap Dimensi Pengetahuan	80
Tabel 5.9	Jawaban Responden untuk Dimensi Keterampilan	85
Tabel 5.10	Interpretasi Jawaban Responden Kemampuan Kerja	91
Tabel 5.11	Interpretasi Variabel Kemampuan kerja Karyawan ( $X_1$ ) Untuk Masing-Masing Dimensi	92
Tabel 5.12	Jawaban Responden Atas Dimensi Motif	93
Tabel 5.13	Jawaban Responden Atas dimensi Harapan	97
Tabel 5.14	Jawaban Responden Atas Dimensi Insentif	100
Tabel 5.15	Interpretasi Jawaban Responden Motivasi Kerja	103
Tabel 5.16	Interpretasi Variabel motivasi Kerja ( $X_2$ ) Untuk Masing-Masing Dimensi	104
Tabel 5.17	Deskriptif Data Variabel Kemampuan Kerja ( $X_1$ ) dan Motivasi Kerja ( $X_2$ )	104

Tabel 5.18	Deskriptif Kinerja Karyawan	105
Tabel 5.19	Uji Normalitas	108
Tabel 5.20	Uji Homogenitas	108
Tabel 5.21	Uji Multikolinieritas	109
Tabel 5.22	Korelasi	110
Tabel 5.23	Koefisien	111
Tabel 5.24	Uji Simultan	112
Tabel 5.25	Uji t Kemampuan Kerja	113
Tabel 5.26	Uji t Motivasi Kerja	114
Tabel 5.27	Koefisien Determinasi	115
Tabel 5.28	Matriks Korelasi Dimensi	116
Tabel 5.29	Matriks Korelasi Antar Indikator	117



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pembobotan Penilaian	8
Gambar 2.1	Persentase Komposisi Kepemilikan Saham PT Telkomsel	14
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Shop Grapari	25
Gambar 2.3	Mobile Market Share	29
Gambar 2.4	Proses Bisnis Customer Services	33
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	49
Gambar 3.2	Model Penelitian	52
Gambar 5.1	Ilustrasi Interpretasi Berdasarkan Skala Untuk Masing-Masing Dimensi	92
Gambar 5.2	Ilustrasi Interpretasi Berdasarkan Skala Untuk Masing-Masing Dimensi	104
Gambar 5.3	Skala Interpretasi Deskriptif Untuk Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja	105
Gambar 5.4	Skala Interpretasi Deskriptif untuk Kinerja Karyawan	107



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran:	1	Kuesioner Penelitian	125
Lampiran:	2	Tabulasi Data Hasil Penelitian	130
Lampiran:	3	Hasil Statistik Uji Validitas Dan Reliabilitas	137
Lampiran:	4	Hasil Analisis Statistik	141
Lampiran:	5	Hasil Matriks Kolerasi Antar Indikator	148