

PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN  
KOMPENSASI FINANSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
SUBKONTRAK CONTACT CENTER HALO BCA – JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi

Managemen Uviversitas Mercubuana Jakarta



Nama : S A N T I A

Nim : 43113120448

Program Studi Managemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2016

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Santia  
Nim : 43113120448  
Program Studi : S1 Managemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, Agustus 2016



(Santia)  
43113120448

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Santia  
NIM : 43113120448  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Tenaga Kerja Subkontrak Pada Contract Center Halo BCA - Jakarta

Tanggal Lulus Ujian : 18 Agustus 2016

Disahkan Oleh

Pembimbing,

Ketua Penguji

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Mafizatun Nurhayati SE, MM,**

Tanggal : 23-08-2016

Dekan

**Hesti Maheswari, SE., MSi.**

Tanggal : 23-08-2016

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,



**Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.**

Tanggal : 25.08.2016



**Dr. Rina Astini, SE., MM**

Tanggal : 24/8 2016

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana, dengan izinnya penulis mampu menyelesaikannya sesuai waktu yang direncanakan, dengan judul penelitian “Pengaruh Dukungan Organisasi dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja pada Tenaga Kerja Subkontrak Halo BCA – Jakarta”

Penulis sangat menyadari masih banyak kekurangan, keterbatasan dan ketidaksempurnaan dalam proses penyusunan skripsi ini, namun penulis berusaha untuk melengkapinya, menjelaskan dan merangkumnya sebaik mungkin baik dari isi maupun penyajiannya dibawah bimbingan, bantuan, arahan dan bantuan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya ibu Mafizatun Nurhayati SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan saran, meluangkan waktu, memberikan semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat kepada penulis, sampai selesainya penelitian ini.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya serta puji dan syukur atas kesempatan sehingga terlaksananya tugas akhir ini kepada Allah SWT. Dan tak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih

kepada semua pihak yang telah membantu, mensupport, memotivasi dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Dasril Latief dan Ibu Bunasti, yang selalu mendokan, menasehati, mengingatkan, mendukung saya dan memotivasi semangat dikala lelah membagi tugas antara tugas kantor, rumah maupun tugas kuliah, Terimakasih takter hingga saya ucapkan kepada Ibu saya yang membantu dengan mengambil alih sebagian pekerjaan dan menjadikannya lebih mudah dan ringan, terima kasih juga atas setiap doa yang dipanjatkan agar apa yang saya lakukan berbuah sesuai harapan.
2. Kepada suami dan anak – anak yang menunggu dan mendoakan dengan sabarnya.
3. Kepada Kakak dan Adik saya yang memberikan semangat dan penghiburan disaat lelah menyelesaikan tugas.
4. Kepada Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercubuana.
5. Kepada Ibu Prof.Dr.Wiwik Utami, Ak,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana. Ibu Rina Astini,SE, MM selaku Ketua Program studi Managemen S1 Universitas Mercubuana
6. Seluruh dosen dan staf program studi Managemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana yang telah memberikan segenap ilmunya.

Dengan menyadari kekurangan atas isi dan hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan dari semua pihak, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca maupun peneliti berikutnya.

Akhir kata penulis ucapkan dengan setulus hati dan penuh penghormatan terimakasih atas semua ilmu, bimbingan dan arahan, nasehat dan masukan yang berate bagi penulis dan mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2016



( S A N T I A )

43113120448

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kontribusi Masalah.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS.....	12
A. Managemen Sumber Daya Manusia.....	13
1. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	13
B. Persepsi Dukungan Organisasi.....	15
1. Pengertian Persepsi Dukungan Organisasi.....	15
2. Indikator Dukungan Organisasi.....	16
3. Dimensi Persepsi Dukungan Organisasi.....	17
C. Kompensasi.....	20



1. Pengertian Kompensasi .....	20
2. Jenis-jenis Kompensasi.....	21
3. Tujuan Pemberian Kompensasi .....	23
D. Kinerja.....	25
1. Pengertian Kinerja .....	25
2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	26
3. Karakteristik Kinerja .....	27
4. Indikator Kinerja.....	27
5. Dimensi Kinerja.....	30
6. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	31
E. Penelitian Terdahulu .....	33
F. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	41
1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja.....	41
2. Pengaruh Kompensasi Finansial terhadap Kinerja .....	43
BAB III METODE PENELITIAN .....	45
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	45
1. Waktu Penelitian.....	45
2. Tempat Penelitian .....	45
B. Design Penelitian.....	46
C. Definisi dan Operasional Variable .....	46
1. Persepsi Dukungan Organisasi .....	47
2. Kompensasi Finansial .....	47
3. Kinerja .....	48



4. Tabel Pendukung Variable dan Indikator Dukungan Organisasi, Kompensasi dan Kinerja.....	49
D. Skala Pengukuran Variabel .....	52
E. Metode Pengumpulan Data .....	52
F. Populasi dan Sample .....	52
1. Populasi .....	52
2. Sampel .....	53
G. Metode dan Analisa Data .....	56
1. Analisis Deskriptif.....	56
2. Uji Kualitas Data .....	57
3. Analisa Regresi Linier Berganda.....	59
4. Uji Ketepatan Model.....	62
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	64
B. Karakteristik Responden.....	65
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	67
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	68
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	68
C. Karakteristik Jawaban Responden.....	69

1. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Dukungan Organisasi.....	70
2. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kompensasi Finansial... ..	71
3. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kinerja.....	71
D. Uji Kualitas	
Data.....	72
1. Uji Validitas.....	72
2. Uji Reabilitas.....	74
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
1. Uji Asumsi Klasik.....	75
F. Uji Ketepatan Model.....	77
G. Pembahasan .....	80
1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi.....	80
2. Pengaruh Kompensasi Finansial.....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	86

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Laporan SDM dan Incomming Call Halo BCA 3 Bulan Terakhir Tahun 2015.....	4
1.2	Report Review Call Quality Assurance Halo BCA 2015.....	6
1.3	Penilaian Kinerja CCO dan Team Leader.....	8
3.1	Variabel dan Indikator Persepsi Dukungan Organisasi.....	49
3.2	Variabel dan Indikator Kompensasi Finansial.....	50
3.3	Variabel dan Indikator Kinerja.....	51
3.4	Skala Likert.....	52
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	67
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	68
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	68
4.7	Karakteristik Jawaban Responden Variabel Dukungan Organisasi.....	70
4.8	Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kompensasi Finansial.....	71

4.9	Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kinerja.....	71
4.10	Uji Validitas Dukungan Organisasi.....	72
4.11	Uji Validitas Kompensasi Finansial.....	73
4.12	Uji Validitas Kinerja.....	73
4.13	Uji Realibilitas Dukungan Organisasi.....	74
4.14	ARLB – Uji Asumsi Klasik -Uji Normalitas – One Sample Kolmogorov – Smirnov Test..	75
4.15	ARLB - Uji Aumsi Klasik - Uji Multikolinieritas.....	76
4.16	ARLB – Uji Asumsi Klasik - Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.17	Uji Ketepatan Model – Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	77
4.18	Uji Signifikan Simultan( UjiF).....	78
4.19	Uji Hipotesis (Uji t).....	79

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Model Rangka Konseptual Penelitian.....	44
3.1	Jenis - Jenis Teknik Sampling.....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Hal
1	Lampiran Hasil Uji Deskriptif Variabel Dukungan Organisasi, Kompensasi Finansial dan Kinerja.....	86
2	Lampiran Hasil Uji Deskriptif Jawaban Responden.....	87
3	Lampiran Hasil Uji Validitas .....	89
4	Hasil Uji Reabilitas .....	92
5	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	94
6	Hasil Uji Ketepatan Model.....	95
7	Data Mentah .....	
8	Surat Izin Penelitian dari Halo BCA.....	
9	Kuisener.....	

