



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

KARYA AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh

Eko Santoso

55108120049

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

2011

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 Magister 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, Mbak 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 kritik 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 Magister 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, penelitian 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 perguruan 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 Magister 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, Mbak 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 kritik 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)

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1 Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.2 Interpretasi Koefisien Reabilitas	35
Tabel 4.3 Interpretasi 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 Deskriptif tentang Kompetensi Kerja	54

Tabel 5.12 Hasil Deskriptifn tentang M otivasi Kerja	55
Tabel 5.13 Hasil Deskriptif tentang Kinerja Karyaw an	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 TABEL

	Hal
Tabel 4.1 Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.2 Interpretasi Koefisien Reabilitas	35
Tabel 4.3 Interpretasi 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 Deskriptif tentang Kompetensi Kerja.....	54

Tabel 5.12 Hasil Deskriptifn tentang M otivasi Kerja	55
Tabel 5.13 Hasil Deskriptif tentang Kinerja Karyaw an	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 Penelitian	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