



**PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Kasus di Sub Dir Network Planning & Deployment
PT. Telekomunikasi Selular)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pasca Sarjana
Program Studi Magister Manajemen

Oleh :

ANDI WIDYA PURNAMA

NIM : 55112110123

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
TAHUN 2016**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja
Karyawan (Studi Kasus di Sub Direktorat Network Planning &
Depolyment PT. Telekomunikasi Selular)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Andi Widya Purnama

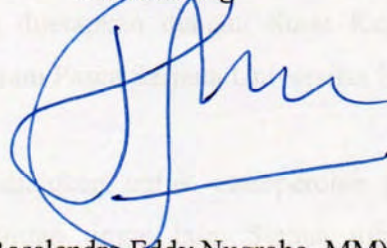
NIM : 55112110123

Program : Magister Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal : 01 September 2016

Mengesahkan

Pembimbing



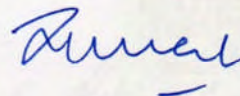
(Dr. Rosalendro Eddy Nugroho, MM)

Direktur Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan
(Studi Kasus di Sub Direktorat Network Planning & Depolyment
PT. Telekomunikasi Selular)
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Andi Widya Purnama
NIM : 55112110123
Program : Magister Manajemen Sumber Daya Manusia
Tanggal : 01 September 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis 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, 01 September 2016



Andi Widya Purnama

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Sub Direktorat Network Planning and Deployment PT. Telkomsel).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Rosalendro Eddy Nugroho, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT selaku penguji seminar proposal yang telah memberikan koreksi dan saran demi kesempurnaan karya ilmiah ini.
3. Dr. Ahmad Badawi, SE, MM selaku ketua sidang tesis yang telah memberikan koreksi dan saran demi kesempurnaan karya ilmiah ini.

4. Dr. Farida Elmi, MM selaku penguji sidang tesis yang telah memberikan koreksi dan saran demi kesempurnaan karya ilmiah ini.
5. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan suasana kondusif di fakultas.
6. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Yuriansyah dan Bapak Idham Ikhsan selaku pimpinan di PT. Telkomsel yang telah memberikan ijin dan dukungannya kepada penulis demi kesempurnaan karya ilmiah ini.
8. Bapak Jojo Darnaja (Alm) dan Ibu Irawani (Almh) selaku orangtua dan atas segala cinta, doa dan dukungan yang diberikan.
9. Seluruh keluarga besar penulis, atas segala cinta, doa, semangat dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
10. Bunda Wita dan Kaka Diva atas selaku istri dan anak yang dengan penuh kasih sayang dan kesabaran selalu mendoakan dan memberikan semangat penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
11. Rekan-rekan karyawan Telkomsel dan atas segala doa dan dukungannya yang telah diberikan kepada penulis.
12. Teman-teman kelas Magister Manajemen UMB Depok 2012, terimakasih untuk persahabatan dan dukungan yang diberikan.
13. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

14. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuan yang diberikan.

Akhir kata, segala kritik dan saran penulis perlukan demi kesempurnaan karya ilmiah ini. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak dalam pengembangan wawasan dan peningkatan ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, September 2016



Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian	14
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Telkomsel	16
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha	19
2.3 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan	28
2.4 Logo dan Arti	29
2.5 Struktur Organisasi	31
BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Teori	34

3.1.1 Kinerja Karyawan	34
3.1.2 Kompetensi	40
3.1.3 Motivasi	46
3.2 Penelitian Terdahulu	54
3.3 Kerangka Pemikiran	59
3.4 Hipotesis	62
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Jenis dan Desain Penelitian	64
4.2 Ruang Lingkup	64
4.3 Lokasi Penelitian	64
4.4 Pendekatan Penelitian	64
4.5 Variabel Penelitian	65
4.5.1 Definisi Konsep	65
4.5.2 Definisi Operasional dan Indikator Penelitian	66
4.6 Populasi dan Sampel	68
4.7 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	69
4.7.1 Sumber Data.....	69
4.7.2 Teknik Pengumpulan Data.....	70
4.8 Metode Analisis Data	71
4.8.1 Statistik Deskriptif	71
4.8.2 Uji Kualitas Instrumen	72
4.8.3 Pengujian Hipotesis	76

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	80
5.2 Hasil Uji Asumsi Kalsik	87
5.3 Analisa Data	91
5.4 Pengujian Hipotesis	92
5.5 Matriks Korelasi Antar Dimensi	94
5.6 Pembahasan Hasil Penelitian	104

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	107
6.2 Saran	107

DAFTAR PUSTAKA	110
-----------------------------	-----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	116
-----------------------------------	-----

LAMPIRAN	117
-----------------------	-----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Hasil Pra Survei Variabel Kompetensi6
Tabel 1.2	Hasil Pra Survei Variabel Motivasi9
Tabel 3.1.	Penelitian Terdahulu54
Tabel 4.1.	Indikator Variabel67
Tabel 4.2.	Matrix Korelasi Antara Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja78
Tabel 4.3.	Interprestasi Matriks Korelasi79
Tabel 5.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin80
Tabel 5.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur81
Tabel 5.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..81
Tabel 5.4.	Hasil Analisis Deskriptif82
Tabel 5.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan83
Tabel 5.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi84
Tabel 5.7.	Hasil Uji Validitas variabel Motivasi85
Tabel 5.8.	Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan Secara Keseluruhan 86
Tabel 5.9.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi86
Tabel 5.10.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi87
Tabel 5.11.	Hasil Uji Multikolinieritas89
Tabel 5.12.	Uji Regresi Linier Berganda91

Tabel 5.13.	Matriks Korelasi Antar Dimensi Kompetensi dengan Kinerja Karyawan	94
Tabel 5.14.	Matriks Korelasi Antar Dimensi Motivasi dengan Kinerja Karyawan	98
Tabel 5.15.	Perbandingan hasil Penelitian	105



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Pertumbuhan Jumlah Pelanggan Per Tahun	1
Gambar 1.2. Jumlah Karyawan Sub Dir NPD Telkomsel	3
Gambar 1.3. Data Penilaian Kinerja Karyawan	4
Gambar 1.4. Data Tingkat Pendidikan Karyawan	8
Gambar 1.5. Data Absensi Kedatangan	11
Gambar 1.6. Data Absensi Kepulangan	12
Gambar 2.1. Kepemilikan Saham Telkomsel	17
Gambar 2.2. Sejarah Perkembangan Telkomsel	17
Gambar 2.3. Proses Perekrutan Pelanggan	19
Gambar 2.4. Pertumbuhan Pendapatan Telkomsel	20
Gambar 2.5. Lingkup dan Bidang Usaha Telkomsel	20
Gambar 2.6. Telkomsel Revenues Contribution	21
Gambar 2.7. Kartu Halo	22
Gambar 2.8. Kartu Simpati	23
Gambar 2.9. Kartu As	23
Gambar 2.10. Kartu Simpati Loop	24
Gambar 2.11. Telkomsel Flash	24
Gambar 2.12. Blackberry Telkomsel	25
Gambar 2.13. Produk Digital Lifestyle	26
Gambar 2.14. Produk Digital Advertising	27

Gambar 2.15. Produk Digital Payment and Banking	28
Gambar 2.16. The Telkomsel Way	29
Gambar 2.17. Logo Telkomsel	30
Gambar 2.18. Struktur Organisasi Telkomsel	32
Gambar 2.19. Jumlah Total Karyawan Telkomsel	33
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran	62
Gambar 5.1. Uji Normalitas menggunakan Histogram	88
Gambar 5.2. Uji Normalitas menggunakan Normal P-Plot	88
Gambar 5.3. Hasil Uji Heterokedastitas	90



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian117
Lampiran 2	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kompetensi121
Lampiran 3	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Motivasi123
Lampiran 4	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kinerja126
Lampiran 5	Output Karakteristik Responden129
Lampiran 6	Output SPSS Uji Validitas Variabel Kompetensi130
Lampiran 7	Output SPSS Uji Validitas Variabel Motivasi131
Lampiran 8	Output SPSS Uji Validitas Variabel Kinerja132
Lampiran 9	Output SPSS Reliabilitas134
Lampiran 10	Output SPSS Regresi Linier Berganda136
Lampiran 11	Output Korelasi Antar Dimensi Variabel139

UNIVERSITAS
MERCU BUANA