

## **A B S T R A C T**

*The research aims to analyze the significant influence among the work motivation and the incentive either partially or simultaneously toward the job performance agent call center at PT Bank CIM B Niaga.*

*The research method used exploratory quantitative research with data collection using questionnaires to the population of all employees at PT Bank CIM B Niaga in division Call Center within hundred persons.*

*The first results, there is a significant influence among the work motivation toward the job performance; the most influential dimensions are the dimensions of self-actualization. The second results, there is a significant influence among the work incentive toward the job performance; the most influential dimensions are the dimensions of transparency. The third results, the work motivation and the work incentive simultaneously influence toward the job performance.*

*Key word: Work Motivation, Incentive and Job Performance*

## **A B S T R A K**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh motivasi kerja dan insentif kerja (tunjangan prestasi) secara parsial maupun bersama-sama terhadap kinerja agent call center di PT Bank CIM B*

*Metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif-eksplanatori, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner terhadap seluruh pegawai di PT Bank CIM B Niaga divisi call center yang berjumlah seratus orang.*

*Hasil penelitian menunjukkan, pertama motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja agent, dimensi yang paling berpengaruh adalah dimensi aktualisasi diri. Kedua yaitu insentif kerja (tunjangan prestasi) berpengaruh signifikan terhadap kinerja agent, dimensi yang paling berpengaruh adalah dimensi transparansi. Ketiga yaitu motivasi kerja dan insentif kerja (tunjangan prestasi) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja agent.*

*Kata kunci: M otivasi Kerja, Insentif dan Kinerja*

## PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : **Pengaruh Motivasi Kerja dan Insentif Kerja  
(tunjangan prestasi) Terhadap Kinerja Agent Call  
Center di PT Bank CIMB Niaga, Tbk.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Rio Hendry Adi Kurniawan, SH.

NIM : 55107120148

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 5 Mei 2011

Mengesahkan

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Mercu Buana

Ketua Program Studi

Magister Manajemen

Prof. Dr. Didik J Rachbini

Prof. Dr. Ngadino Surip, MS

Pembimbing

Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dan Karya Akhir ini

Judul : **Pengaruh Motivasi Kerja dan Insentif Kerja  
(tunjangan prestasi) Terhadap Kinerja Agent Call  
Center di PT Bank CIMB Niaga, Tbk.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Rio Hendry Adi Kurniawan, SH.

NIM : 55107120148

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 5 Mei 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan 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 pengolahan yang digunakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 5 Mei 2011

Rio Hendry Adi Kurniawan, SH.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Jesus Christ atas rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir (TESIS) yang berjudul: **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Insentif Kerja (tunjangan prestasi) Terhadap Kinerja Agent Call Center di PT Bank CIMB Niaga, Tbk.”**

Oleh karena itu, pada kesempatan yang berbahagia ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya dan dengan penuh rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr. Ir Arisetyanto Nugorho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana;
3. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana;
4. Bapak Dr. AA. Anwar Prabu M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran maupun ide selama proses pembuatan karya akhir;
5. Kepada seluruh jajaran pimpinan dan staf PT Bank CIMB Niaga khususnya *Call Center* Group 14041 divisi Inbound.
6. Papa Prijo Hardjanto, Mama Suratmi M, Mama Erni B, Istriku tercinta Paramita Hutami, Anakku terkasih Alm. Kezia Miracle Dominica, serta kedua Adikku tersayang Christ Jordan Adi Kurniahu dan Christina Santi

Herminingtias, yang secara psikologis memberikan sukacita di hati dan kekuatan untuk pantang menyerah terhadap rintangan roda kehidupan

7. Kepada rekan-rekan *Call Center* CIM B Niaga: Team Credit Officer (Defri, Anang, Noval, Okram, Gerry, Roma); Team Banking Officer (Tirmizi, Aris, Irfan, Doddy); Team Platinum Officer (Angga, Azis, Gilang, Gustav, Hendy); Team Word Card Officer (Oscar, Rivo, Herdana, Raden Amin yang telah meminjamkan note booknya) dan rekan-rakan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
8. Kepada rekan-rekan Magister Manajemen kelas Meruya Angkatan XI: Yanto Handoyo, Sam Pasila, Sutomo, Jerry Wahyudi, Kamil, Aan, Benny, Reni, Badriyati, Riri F, Rudi Nurcahyo (ketua kelas).

Segala upaya dilakukan untuk menyempurnakan penulisan Karya Akhir (TESIS) ini, namun tidak tertutup kemungkinan masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis dapat menerima kritik, komentar dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata, penulis berharap agar Karya Akhir (TESIS) ini dapat berguna dan bermanfaat dalam rangka mengembangkan wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia

Jakarta, 5 Mei 2011

Rio Hendry Adi Kurniawan, SH.

## DAFTAR ISI

ABSTRA C	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir	6
1.4 Manfaat Karya Akhir	7
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN</b>	
2.1 Sejarah dan Perkembangan PT Bank CIM B Niaga	8
2.2 Lingkup Bidang Usaha	17
2.3 Sumber Daya PT Bank CIM B Niaga	23
2.4 Tantangan Bisnis	28
2.5 Proses Bisnis	30

### **BAB III KAJIAN PUSTAKA**

3.1 Insentif Kerja	37
3.2 Motivasi Kerja	43
3.3 Kinerja	51
3.4 Hipotesis	56

### **BAB IV METODOLOGI**

4.1 Objek Riset	57
4.2 Metode Penelitian	57
4.3 Jenis Data	62
4.4 Metode Pengumpulan Data	63
4.5 Uji Validitas	64
4.6 Uji Reliabilitas	66
4.7 Metode Analisa	66

### **BAB V HASIL DAN ANALISIS**

5.1 Analisis Karakter Responden	70
5.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	73
5.3 Tingkat Motivasi Kerja dan Tingkat Insentif Kerja (Tunjangan Prestasi)	77
5.4 Uji Normalitas Data	80
5.5 Uji Multikolinearitas	80
5.6 Uji Heteroskedastisitas	81
5.7 Uji Autokorelasi	82
5.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	83

5.9	Matrik Korelasi Dimensi Variabel	85
5.10	Pengujian Hipotesis	88
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>		
6.1	Kesimpulan	90
6.2	Rekomendasi	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		94
<b>LAMPIRAN</b>		96