



**PENGARUH MOTIVASI, LINGKUNGAN KERJA,
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN(AGENT)GARUDA CALL CENTER**



KARYA AKHIR

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh

Ima Dinayati

55110120028

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**



**PENGARUH MOTIVASI, LINGKUNGAN KERJA,
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(AGENT)GARUDA CALL CENTER**



KARYA AKHIR

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh

**Ima Dinayati
55110120028**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja,
Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Agent) Garuda
Call Center

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ima Dinayati Mashuri

Nim : 55110120028

Program : Pascasarjana Program Study Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 2012

Mengesahkan :

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Direktur Program Pascasarjana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dr. Rina Astini, SE, MM

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

PEMBIMBING UTAMA

Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja,
Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (*Agent*) Garuda
Call Center
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis
Nama : Ima Dinayati Mashuri
Nim : 55110120028
Program : Pascasarjana Program Study Magister Manajemen
Tanggal : Oktober 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan,
dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi 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, telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Oktober 2012

Ima Dinayati Mashuri

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas kebaikan-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh motivasi, lingkungan kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan(*Agent*) PT. Garuda Call Center” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan S2, Jurusan Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercubuana Dalam penyusunan makalah ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini.
2. Bapak dan ibu dosen jurusan Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah berkenan mentransfer ilmu pengetahuan kepada penulis selama 1.5 tahun ini.
3. Jajaran direksi dan manajemen PT. Infomedia Nusantara dan Garuda Indonesia yang mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Garuda Call Center
4. Orang tua, nenek, adik dan saudara penulis yang senantiasa menyalurkan semangat dan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis.
5. Adi Ardiansyah, SE yang senantiasa menemani dan memberikan ketenangan kepada penulis dalam menyelesaikan setiap kesulitan serta rintangan yang dihadapi selama penelitian ini.
6. Sahabat-sahabat penulis yang kehadirannya memberikan kesejukan dan senyumannya yang membuahkan optimisme pada penulis untuk terus maju menapaki jalan-jalan semangat dalam hidup ini.

7. Teman-teman Magister Manajemen angkatan 2011 atas kebersamaan dan dukungannya selama penulis menyelesaikan Tesis.

Penulis menyadari bahwa makalah ini jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar penulis dapat melakukan perbaikan terhadap makalah yang disusun ini. Semoga makalah ini dapat memberikan manfaat. Amin.

Jakarta, Oktober 2012

Ima dinayati Mashuri



DAFTAR ISI

	Hal
PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	9
2.1 Sejarah Garuda Call Center	9
2.2 Lingkup Garuda Call Center	11
2.3 Sumber Daya Perusahaan	12
2.4 Tantangan Garuda Call Center	14
2.5 Proses Bisnis	15
BAB III LANDASAN TEORI	18
3.1 Motivasi	18
3.1.1 Teori Kebutuhan	18
3.1.2 Teori X dan Teori Y	19
3.1.3 Teori Motivasi Kontemporer	21
3.1.4 Area Motivasi Manusia	23
3.1.5 Faktor yang mempengaruhi Motivasi	23
3.2 Lingkungan Kerja	26
3.2.1 Jenis Lingkungan Kerja	27
3.2.2 Manfaat Lingkungan Kerja	35
3.3 Beban Kerja	38
3.3.1 Faktor yang mempengaruhi Beban Kerja	39
3.3.2 Metode pengukuran Beban Kerja	40

3.3.3 Beban Kerja di call center	41
3.3.4 Sintesa Beban Kerja	43
3.4 Kinerja	43
3.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	45
3.4.2 Penilaian Kinerja.....	46
3.4.3 Tujuan Penilaian Kinerja	47
3.4.4 Metode Penilaian Kinerja	48
3.4.5 Manfaat Penilaian Kinerja	50
3.4.6 Pengukuran Kinerja di Call center	51
3.4.7 Sintesa Kinerja	52
3.5 Penelitian Terdahulu	53
3.6 Kerangka Proses Penelitian	54
3.7 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	56
3.7.1 Kerangka Pemikiran	57
3.7.2 Hipotesis	57
 BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	 58
4.1 Tempat dan Waktu Penelitian	58
4.2 Metode Penelitian	58
4.3 Populasi dan Sampel	58
4.4 Metode Pengumpulan Data	59
4.5 Jenis dan Sumber Data	59
4.6 Skala Data	60
4.7 Operasional Variabel	61
4.8 Pengujian Instrumen dan Data	63
4.8.1 Uji Validitas	63
4.8.2 Uji Reliabilitas	65
4.9 Uji Asumsi Klasik	66
4.9.1 Uji Normalitas	66
4.9.2 Uji Multikolinieritas	67
4.10 Analisa Deskriptif	68
4.10.1 Analisa Regresi Ganda	68
4.10.2 Korelasi Regresi Linier Berganda	69
4.11 Analisis dimensi antar Variabel	71
 BAB V HASIL DAN ANALISIS	 72
5.1 Deskripsi Data	72
5.1.1 Karakteristik Responden	72
5.2 Pengujian Validitas dan Realibilitas	76
5.2.1 Uji Validitas	76
5.2.2 Uji Reliabilitas	78
5.2.3 Uji Asumsi Klasik	81
5.2.4 Hasil Uji Hipotesis	86
5.2.4.1 Hasil Uji T	86

5.2.4.2 Hasil Uji F	88
5.2.4.3 Koefesien determinasi	89
5.3 Matriks Korelasi.....	90
5.3.1 Korelasi Antar Dimesi.....	91
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	94
6.1 Kesimpulan	94
6.2 Rekomendasi.....	96
DAFTAR PUSTAKA	100
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Jumlah Sumber Daya Manusia Garuda Call Center.....	13
Tabel 3.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	53
Tabel 4.1 Operasional Variabel.....	62
Tabel 4.2 Interpretasi Koefisien korelasi nilai r	70
Tabel 4.3 Matrik Korelasi Dimensi Antara Variabel Bebas dan Terikat	71
Tabel 5.1 Karakteristik indifidu berdasarkan usia	72
Tabel 5.2 Karakteristik indifidu Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 5.3 Karakteristik indifidu Berdasarkan Lama Kerja	74
Tabel 5.4 Karakteristik indifidu Berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel X1, X2, X3 dan Y	77
Tabel 5.6 Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3 dan Y	78
Tabel 5.7 Uji Validitas Variabel X1, X2, X3 dan Y	79
Tabel 5.8 Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3 dan Y	80
Tabel 5.9 Hasil Uji Multikolinieritas	81
Tabel 5.10 Uji Normalitas.....	82
Tabel 5.11 Analisa Regresi	84
Tabel 5.12 Hasil Uji F	88
Tabel 5.13 Nilai R dan R Square.....	90
Tabel 5.14 Matriks Korelasi Antar Dimensi	91

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1 Kerangka Proses Penelitian.....	55
Gambar 3.2 Kerangka pemikiran dan hipotesis	57



DAFTAR GRAFIK

	Hal
Grafik 1.1 Tingkat <i>Agent</i> absensi Garuda Call Center Tahun 2010-2012	2
Grafik 1.2 Tingkat <i>Turn Over</i> Garuda Call Center Tahun 2010-2012	3
Grafik 1.2 Nilai <i>Quality Monitoring</i> PT. Garuda Call Center Tahun 2010-2012.	4



DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 : Kuisisioner	113
Lampiran 2 : Data Jawaban Kuisisioner Variabel X1, X2, X3, dan Y	108
Lampiran 3 : Uji Validitas dan Realibilitas	120
Lampiran 4 : Uji t dan Uji F	126

