

Yayasan Mengajar Bhakti  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
Purwokerto, Jawa Tengah

Sumber : 5  
Tanggal : 15-1-09  
No. Reg. : 1. T08090169  
2. TE/09/169



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH MOTIVASI DAN INSENTIF KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN OUTSOURCING  
PADA PT. INDOSAT, TBK**

**KARYA AKHIR**

**Oleh**

**ADE CANDRA MACHMUD**

**55106110091**

Buku ini milik  
**PERPUSTAKAAN UMB**  
Harap dijaga keutuhannya

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN  
2008**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH MOTIVASI DAN INSENTIF KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN OUTSOURCING  
PADA PT. INDOSAT, TBK**

**KARYA AKHIR**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**Oleh**

**ADE CANDRA MACHMUD**

**55106110091**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN**

**2008**

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to understand motivation level and work incentive of outsourcing employee, understanding the influence of motivation and work incentive to performance of outsource employee in PT. Indosat, Tbk, partially or together.*

*The reasearch object is the outsource employee in Sub Directorate National Customer Service (NCS) PT. Indosat, Tbk in main office Jakarta which has four division, which is: Customer Service Management Division (CSM); Customer Service Support (CSS); Customer Service Operation (CSO); and Galery and Griya Assurance (GGA)*

*Sampling method that is being used in this research was Disproportionate Stratified Random Sampling (DSRS) method. The method used to gather data in this research was Questioner method using Likert scale. This method use to get data directly from 60 respondent from all research variable. Analytical method that being used in this research was double regression model, using double connection two free variables with one fix variable paradigm. In this research the free variable is motivation (X1) and work incentive (X2), fix variable (Y) is performance.*

*The result of hypothesis testing shows there significant effect work motivation variable with performance (significant level 0,000), there are significant effect work incentive with performance (significant level 0,002), there are significant effect together between work motivation variable and work incentive with performance (significant level F is 0,000)*

*Motivation and work incentive level of outsource employee is in the average category and performance achivement is high. Work motivation variable has the biggest impact with the performance of contracted employee so it should be a concern with the management, which is hope to perform, opprtunity to develop, sallary, training also communication (work partners between division and leader). The management should give more attention to the variable that has indication with low score distribution, like appreciation indicateour (employee performance variable), promotion opportunity (motivation variable) and comparison incentive value that the contracted employee get to the permanent employee indicateour (incentif variable)*

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat motivasi dan insentif kerja karyawan outsourcing, mengetahui pengaruh motivasi dan insentif kerja terhadap kinerja karyawan outsourcing pada PT.Indosat, Tbk, baik secara parsial maupun secara bersama-sama.

Objek penelitian adalah karyawan outsourcing pada Sub Direktorat National Customer Service (NCS) PT.Indosat, Tbk pada kantor pusat Jakarta yang mempunyai empat Divisi, yaitu : Divisi Customer Service Management (CSM) ; Customer Service Support (CSS); Customer Service Operation (CSO); dan Galery and Griya Assurance (GGA).

Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Disproportionate Stratified Random Sampling (DSRS). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang diperoleh secara langsung dari 60 responden untuk semua variabel penelitian. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi berganda, menggunakan paradigma ganda hubungan dua variabel bebas dengan satu variabel tidak bebas. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah motivasi (X1) dan insentif kerja (X2), variabel tidak bebas (Y) adalah kinerja.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan variabel motivasi kerja terhadap kinerja (tingkat signifikansi 0,000), terdapat pengaruh yang signifikan variabel insentif kerja terhadap kinerja (tingkat signifikansi 0,002), terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel motivasi kerja dan insentif kerja terhadap kinerja (tingkat signifikansi F adalah 0,000).

Tingkat motivasi dan insentif kerja karyawan outsourcing berada pada kategori sedang dan pencapaian kinerja relatif tinggi. Variabel motivasi kerja mempunyai pengaruh paling kuat terhadap kinerja karyawan kontrak sehingga perlu diperhatikan oleh manajemen, yaitu harapan berprestasi, kesempatan berkembang, gaji/upah yang diterima, pelatihan serta komunikasi (rekan sekerja/antar divisi dan pimpinan). Manajemen perlu memberi perhatian lebih terhadap variabel yang mempunyai indikator-indikator dengan skor distribusi terendah, seperti indikator penghargaan (pada variabel kinerja karyawan), kesempatan promosi (variabel motivasi) dan indikator perbandingan nilai insentif yang diterima karyawan kontrak terhadap karyawan tetap (variabel insentif).

## PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : **Pengaruh Motivasi dan Insentif Kerja terhadap  
Kinerja Karyawan Outsourcing pada  
PT. Indosat,Tbk**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ade Candra Machmud

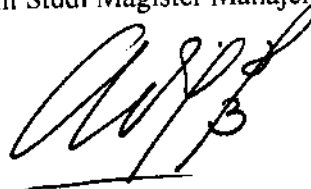
NIM : 55106110091

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2008

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec

Pembimbing Utama



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

Pembimbing II



Endi Rekarti, SE.,ME.

## PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Motivasi dan Insentif Kerja terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing pada PT. Indosat,Tbk**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ade Candra Machmud

NIM : 55106110091


Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2008

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjaan 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, Agustus 2008

  
Ade Candra M

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim,

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis diberi kesempatan dan kemampuan dalam menyelesaikan Karya Akhir ini, dalam rangka memenuhi persyaratan guna meraih gelar Magister Manajemen pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Atas semua bantuan yang penulis terima dari semua pihak selama penyelesaian Karya Akhir ini, baik motivasi, bimbingan maupun materi, penulis menyampaikan rasa homat dan terima kasih, semoga Allah SWT membalas amal kita semua, Amin. Penulis ucapkan rasa terimakasih kepada berbagai pihak, yaitu kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. A.A.Anwar Prabu Mangkunegara, selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Endi Rekarti, SE., ME selaku Dosen Pembimbing II, atas segala bimbingan, dorongan dan arahnya dalam menyelesaikan penulisan Karya Akhir ini.
2. Bapak Ketua Program Studi, Para Direktur, Manager serta Staff karyawan MM-UMB atas kesempatan dan kemudahan yang diberikan, serta seluruh dosen pengajar yang telah dengan ikhlas membagi ilmu pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis selama mengikuti kegiatan belajar di Program MM-UMB

3. Atasan dan rekan-rekan di SubDir National Customer Service PT. Indosat (Bos Dendhi, Iqbal Jr., Didiet, Ito, Yuli & CDM Dept, Div. CSM) yang telah memberikan kesempatan, fasilitas dan bimbingan pada penulis untuk melaksanakan penelitian di perusahaan ini.
4. Rekan-rekan seperjuangan MM-UMB Angkatan 9 yang telah banyak membuka dan berbagi wawasan dan pengetahuan selama ini.
5. Sahabat dan teman yang selalu mendukung dan membantu baik materi dan moral (Dhisti, Dotty, Yon, Erik, Pepen, Epi L, Zai dan lain-lain)
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian hasil Karya Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Yang tak terlupakan Almarhum Almarhumah Papa Mama Tercinta yang telah berjuang seumur hidupnya membesarkan anak-anaknya, serta kakak-kakak dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan serta perhatiannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir ini

Semoga Allah SWT membalas semua amal baik kita semua dengan selalu dilimpahkan rahmat dan karunia-Nya, Amin.

Jakarta, Agustus 2008

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRACT .....	ii
ABSTRAK .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1.    Latar Belakang .....	1
1.2.    Rumusan Masalah .....	9
1.3.    Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir .....	10
1.4.    Manfaat Penulisan .....	10
1.5.    Sistematika Penulisan .....	11

<b>BAB II</b>	<b>DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1.	Sejarah Perusahaan .....	13
2.2.	Lingkup Bidang Usaha .....	17
2.3.	Sumber Daya .....	19
2.4.	Tantangan Bisnis .....	22
2.5.	Proses Bisnis .....	24
<b>BAB III</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA</b>	
3.1.	Motivasi, Insentif dan Kinerja .....	27
3.1.1.	Motivasi Kerja .....	27
3.1.2.	Insentif Kerja .....	34
3.1.3.	Kinerja .....	39
3.1.4.	Hubungan Motivasi dengan Kinerja .....	42
3.1.5.	Hubungan Insentif dengan Kinerja .....	44
3.2.	Outsourcing .....	46
3.2.1.	Pengertian Umum Outsourcing .....	46
3.2.2.	Ketentuan Sistem Outsourcing .....	49
3.3.	Rerangka Berpikir .....	53
3.4.	Hipotesis .....	54
<b>BAB IV</b>	<b>METODE RISET</b>	
4.1.	Objek Riset .....	55
4.2.	Metode Riset .....	55

4.2.1.	Identifikasi Variabel .....	56
4.2.2.	Teknik Pengambilan Sampel .....	59
4.2.3.	Metode Pengumpulan Data .....	61
4.2.4.	Instrument Penelitian .....	62
4.2.5.	Hubungan Antar Variabel .....	64
4.3.	Metode Analisa .....	64
4.3.1.	Uji Validitas .....	66
4.3.2.	Uji Realibilitas .....	67
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN ANALISIS</b>	
5.1.	Karakteristik Responden .....	68
5.2.	Uji Validitas dan Realibilitas Alat Ukur .....	71
5.2.1.	Variabel Motivasi Kerja .....	72
5.2.2.	Variabel Insentif .....	73
5.2.3.	Variabel Kinerja .....	74
5.3.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	75
5.3.1.	Distribusi Frekuensi Skor Kinerja .....	75
5.3.2.	Distribusi Frekuensi Skor Motivasi Kerja .....	76
5.3.3.	Distribusi Frekuensi Skor Insentif Kerja .....	78
5.4.	Uji Pengaruh Motivasi dan Insentif terhadap Kinerja ...	78
5.4.1.	Uji Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja .....	79
5.4.2.	Uji Pengaruh Insentif terhadap Kinerja .....	80
5.4.3.	Uji Pengaruh Motivasi dan Insentif .....	81

BAB VI	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	83
6.1.	Kesimpulan .....	83
6.2.	Rekomendasi .....	84
DAFTAR PUSTAKA	.....	xv
LAMPIRAN	.....	xvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	.....	xxxii

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Key Highlights PT. Indosat, Tbk Tahun 2007 .....	22
2.2. Competitive Scenario .....	23
4.1. Tabel Operasional Variabel .....	59
4.3. Kisi-kisi kuesioner variabel bebas (X) .....	63
4.4. Kisi-kisi kuesioner variabel tidak bebas (Y) .....	63
5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
5.2. Responden Berdasarkan Usia .....	69
5.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	70
5.4. Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	71
5.5. Uji Validitas Variable Motivasi Kerja .....	72
5.6. Uji Reliabilitas Variable Motivasi Kerja .....	73
5.7. Uji Validitas Variable Insentif .....	73
5.8. Uji Reliabilitas Variable Insentif .....	74
5.9. Uji Validitas Variable Kinerja .....	74
5.10. Uji Reliabilitas Variable Kinerja .....	75
5.11. Distribusi Frekuensi skor kinerja .....	76
5.12. Distribusi Frekuensi skor motivasi .....	77
5.13. Distribusi Frekuensi skor insentif .....	78
5.14. Hasil Uji Regresi .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1.	Share Holding PT.Indosat,Tbk .....	16
2.2.	Market Share .....	24
3.1.	Proses motivasi individu .....	29
3.2.	Teori Kebutuhan Maslow .....	30
3.3.	Model Ekspektansi .....	34
3.4.	Rerangka Pemikiran .....	53
4.1.	Hubungan Antar Variabel .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner .....	xvii
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Motivasi Kerja .....	xxii
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Insentif Kerja .....	xxiii
4. Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja .....	xxiv
5. Uji Regresi .....	xxv
6. Uji Regresi Motivasi terhadap Kinerja .....	xxviii
7. Uji Regresi Insentif terhadap Kinerja .....	xxx