

**Pengaruh Motivasi, dan Budaya Kerja terhadap Kinerja
Karyawan Call Center Bank ANZ di Jakarta**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Yanri Astuti

NIM : 43112120409

Program Studi Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yanri Astuti

NIM : 43112120409

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Jakarta, Juli 2015



(Yanri Astuti)

UNIVERSITAS

NIM : 43112120409

MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yanri Astuti
NIM : 43112120409
Program Studi : SI Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi, dan Budaya Kerja terhadap Kinerja
Karyawan Call Center Bank ANZ di Jakarta
Tanggal Lulus Ujian : 30 Juli 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Ir. SAHIBUL MUNIR, SE, M.Si

Tanggal : 30 Juli 2015

Ketua Penguji,



Priyono MSM

Tanggal : 30 Juli 2015

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal : 30 Juli 2015

Ketua Program Studi
SI Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal : 30 Juli 2015

KATA PENGANTAR

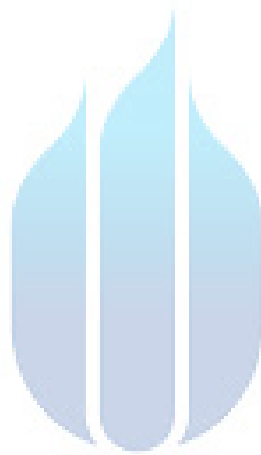
Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T, dengan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "PENGARUH MOTIVASI DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN CALL CENTER PT BANK ANZ JAKARTA". Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak selesai jika tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak.

Untuk itu dalam hal ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen – SI Universitas Mercubuana.
3. Bapak Ir. SAHIBUL MUNIR, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk membimbing dan memberikan berbagai informasi yang berguna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Staf pengajar dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis selama menjadi mahasiswa.
5. Keluarga tercinta, Mama Riswarita dan Bapak Basirun Nasution, beserta adik adik tercinta, Pajri Samsi Nasution, Agus Salim Nasution, Rizki Ario Nasution, keponakan terlucu Alder Pratama Nasution . Mereka yang sangat memotivasiku untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Sahabat tercinta Vhie Marciani dan Donny yudiono yang membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini

7. Teman seperjuangan selama kuliah di Mercu buana Tika Mutiara,Ahda fairisa,Septi Puspita

Dengan segala upaya dan kemampuan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, dengan kerendahan hati penulis meminta maaf atas segala kesalahan dalam skripsi ini. Saran dan kritik yang membangun untuk skripsi ini selalu penulis harapkan.



Jakarta, Juli 2015

YANRI ASTUTI

NIM 43112120409

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kontribusi Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	8
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	8
B. Motivasi.....	10
C. Budaya Kerja	17
D. Kinerja Karyawan	23
E. Penelitian Terdahulu	28
F. Rerangka Pemikiran.....	31
G. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
B. Desain Penelitian.....	32
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	32
D. Pengukuran Variabel.....	34
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
1. Data Primer	38
G. Metode Analisis	39
1. Analisis Deskriptif.....	39
2. Pengukuran Instrumen Penelitian.....	41
3. Uji Asumsi Klasik	42
4. Uji Regresi Berganda	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Perusahaan	48
1. Sejarah Singkat Perusahaan	48

2. Visi dan Misi Perusahaan	50
3. Struktur Organisasi.....	51
B. Karakteristik Responden	51
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	55
C. Statistik Deskriptif	55
1. Analisis Jawaban Responden Mengenai Motivasi.....	56
2. Analisis Jawaban Responden Mengenai Budaya Kerja	59
3. Analisis Jawaban Responden Mengenai Kinerja Karyawan	61
D. Uji Instrumen Penelitian.....	64
1. Uji Validitas	64
2. Uji Reabilitas.....	65
E. Uji Asumsi Klasik	66
1. Uji Normalitas	66
2. Uji Multikolinearitas	67
3. Uji Heterokedastisitas.....	69
F. Pengujian Regresi Berganda.....	70
G. Uji Hipotesis	71
1. Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F)	71
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	72
H. Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	76
1. Saran Bagi Perusahaan	76
2. Saran Bagi Peneliti Lebih Lanjut	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80

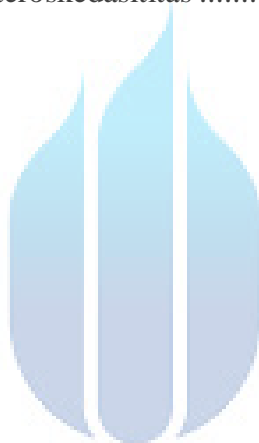
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rangkuman Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1	Pengukuran Variabel.....	34
Tabel 3.2	Sekor Nilai Variabel/Sub Variabel Xn	40
Tabel 4.1	Daftar Penghargaan Bank ANZ	49
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4.3	Rekapitulasi Analisis Jawaban Variabel Motivasi	56
Tabel 4.4	Rekapitulasi Analisis Jawaban Variabel Budaya Kerja.....	59
Tabel 4.5	Rekapitulasi Analisis Jawaban Variabel Kinerja Karyawan.....	61
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedasitas	70
Tabel 4.11	Hasil Regresi Berganda.....	70
Tabel 4.12	Hasil Hipotesis dengan Uji F	72
Tabel 4.13	Hasil Hipotesis Uji t.....	73



DAFTAR GAMBAR

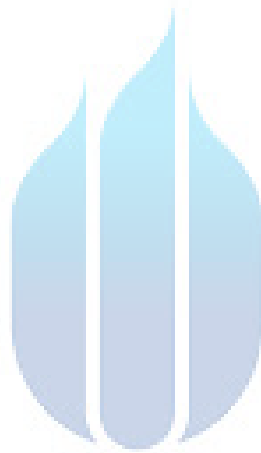
Gambar 2.1	Model Penelitian	31
Gambar 3.1	Garis Kontinum.....	41
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	51
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4.4	Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
Gambar 4.5	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	55
Gambar 4.6	Garis Kontinum Motivasi	58
Gambar 4.7	Garis Kontinum Budaya Kerja	60
Gambar 4.8	Garis Kontinum kinerja karyawan	63
Gambar 4.9	Hasil Uji Heteroskedasitas	69



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	80
Lampiran 2	Data Observasi.....	84
Lampiran 3	Profil Responden.....	89
Lampiran 4	Uji Frekuensi	90
Lampiran 5	Statistik Deskriptif	96
Lampiran 6	Uji Validitas dan Reabilitas	97
Lampiran 7	Asumsi Klasik.....	100
Lampiran 8	Uji Regresi Berganda	102



UNIVERSITAS
MERCU BUANA