

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

(Studi Pada Agent Call Center PT Innovate Mas Indonesia)

**THE EFFECT OF COMPETENCE AND JOB SATISFACTION
ON EMPLOYEE PERFORMANCE**

(Studies On Agent Call Center PT Innovate Mas Indonesia)

Oleh

Yusuf Maulana Mahribi

2011410044

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Konsentrasi Manajemen
Pemasaran pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA**

2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yusuf Maulana Mahribi

NIM : 2011410044

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

Karyawan (Studi Pada Agent Call Center PT Innovate Mas
Indonesia)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji
skripsi.

Jakarta, Agustus 2018

Mengetahui

Menyetujui

Ketua Jurusan Manajemen

Dosen Pembimbing

(Dian A. Rahim, SE, MSi)

(Sukardi, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada Agent Call Center PT Innovate Mas Indonesia)

THE EFFECT OF COMPETENCE AND JOB SATISFACTION
ON EMPLOYEE PERFORMANCE
(Studies On Agent Call Center PT Innovate Mas Indonesia)

Oleh
Yusuf Maulana Mahribi

2011410044

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 15 Agustus 2018 di Jakarta dengan hasil A

Sukardi, SE, MM

Dosen Pembimbing

KETUA PENGUJI	Dr. Firsan Nova	
PENGUJI II	Dra. Endang Tri P. MM	
PENGUJI III	Sukardi, SE, MM	

Dr. Tri Mardjoko, SE, MA

Dekan Fakultas Ekonomi

Dian A. Rahim, SE, MSi

Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yusuf Maulana Mahribi

NIM : 2011410044

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang ditulis dengan judul “PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA AGENT CALL CENTER PT INNOVATE MAS INDONESIA)” yang dibimbing oleh Bapak Sukardi SE, MM adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari dinyatakan telah ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk mempertanggung jawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya di Jakarta tanggal 10 Agustus 2018.

Yang Bertanda Tangan

Yusuf Maulana Mahribi

ABSTRACT

Name : Yusuf Maulana Mahribi
NIM : 2011410044
Title : The Effect of Competence and Job Satisfaction on Employees Performance (Studies on Agent Call Center PT Innovate Mas Indonesia)

This study aims to determine the competence and job satisfaction influence partially or simultaneously on employee performance to find out one of the variables that affect employee performance. This research was conducted with data collection methods by distributing questionnaires to 120 employees. The side technique used is saturated sampling. The analytical tool used in this study is simple linear regression and multiple linear regression. For hypothesis testing include t test and F test, From the results of the analysis it can be seen that the effect of competence on employee performance is 73.1% and the effect of job satisfaction on employee performance is 45.7% and the effect of competence and job satisfaction on employee performance simultaneously has an influence of 74.7%.

The relationship between competence, job satisfaction on employee performance both partially and simultaneously has a strong relationship to employee performance.

The results of this study expect the company to pay more attention to the competence and job satisfaction of employees simultaneously so that the achievement of employee performance is high.

Keywords : Competence, Job Satisfaction, Employee Performance

ABSTRAK

Nama : Yusuf Maulana Mahribi
NIM : 2011410044
Judul : Pengaruh Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Agent Call Center PT Innovate Mas Indonesia)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh secara parsial atau simultan terhadap kinerja karyawan untuk mengetahui salah satu diantara variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner kepada 120 orang karyawan, Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh, Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana dan regresi linear berganda, Untuk pengujian hipotesis meliputi uji t dan uji F, Dari hasil analisis dapat diketahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan sebesar 73,1% dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 45,7% serta pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan secara simultan memiliki pengaruh sebesar 74,7%.

Hubungan antara kompetensi, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun secara simultan memiliki hubungan yang kuat terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini diharapkan perusahaan dapat lebih memperhatikan kompetensi dan kepuasan kerja karyawan secara bersamaan agar pencapaian kinerja karyawan tinggi.

Kata Kunci : Kompetensi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang merupakan satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi dalam Strata satu (S1) Jurusan Ekonomi di Universitas Darma Persada.

Dalam usaha penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Sukardi, SE, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah berbaik hati memberikan waktu, arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dian A. Rahim, SE, MSi. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Bapak Dr. Tri Mardjoko, SE, MA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada,
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya jurusan manajemen yang telah memberikan ilmunya selama ini.
5. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
6. Bapak Tomy Trisatya Utomo. Selaku General Manager departemen Customer Satisfaction Management (CSM) yang telah membantu penulis dalam mengurus perizinan penelitian ke Human Resource Development.
7. Ibu Olivia Giovani. Selaku Human Resource Development PT Innovate Mas Indonesia yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
8. Seluruh karyawan PT Innovate Mas Indonesia, khususnya di divisi agent call center departemen customer satisfaction management (CSM) yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Kedua orangtua yang telah memberikan cinta dan kasih sayang, dukungan, serta doa restu dalam penyusunan skripsi ini, dan selalu memberikan semangat untuk lebih baik, serta untuk kedua adik penulis yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mencarikan buku-buku pendukung dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Teman seperjuangan angkatan 2011 Yudha dan teman-teman angkatan 2011 yang telah lulus terlebih dahulu Rizqoh, Zalika, Vera, Yolanda, Fhina dan Seis yang telah memberikan semangat, bertukar pikiran, dan memberikan pinjaman buku-buku pendukung dan banyak hal lainnya hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Keluarga besar Unsada Karate Club (UKC) yang telah memberikan dukungan motivasi dan nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Jakampus Unsada yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis agar menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan atas bantuan semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini tentu saja belum mencapai kata sempurna, sehingga penulis dengan senang hati akan menerima kritik dan saran yang tentunya akan membuat penulis menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, 15 Agustus 2018

Penulis



Yusuf Maulana Mahribi

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRACK	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi, Pembahasan dan Rumusan Masalah	7
1.2.1 Identifikasi Masalah	7
1.2.2 Pembahasan Masalah	7
1.2.3 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9

BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS

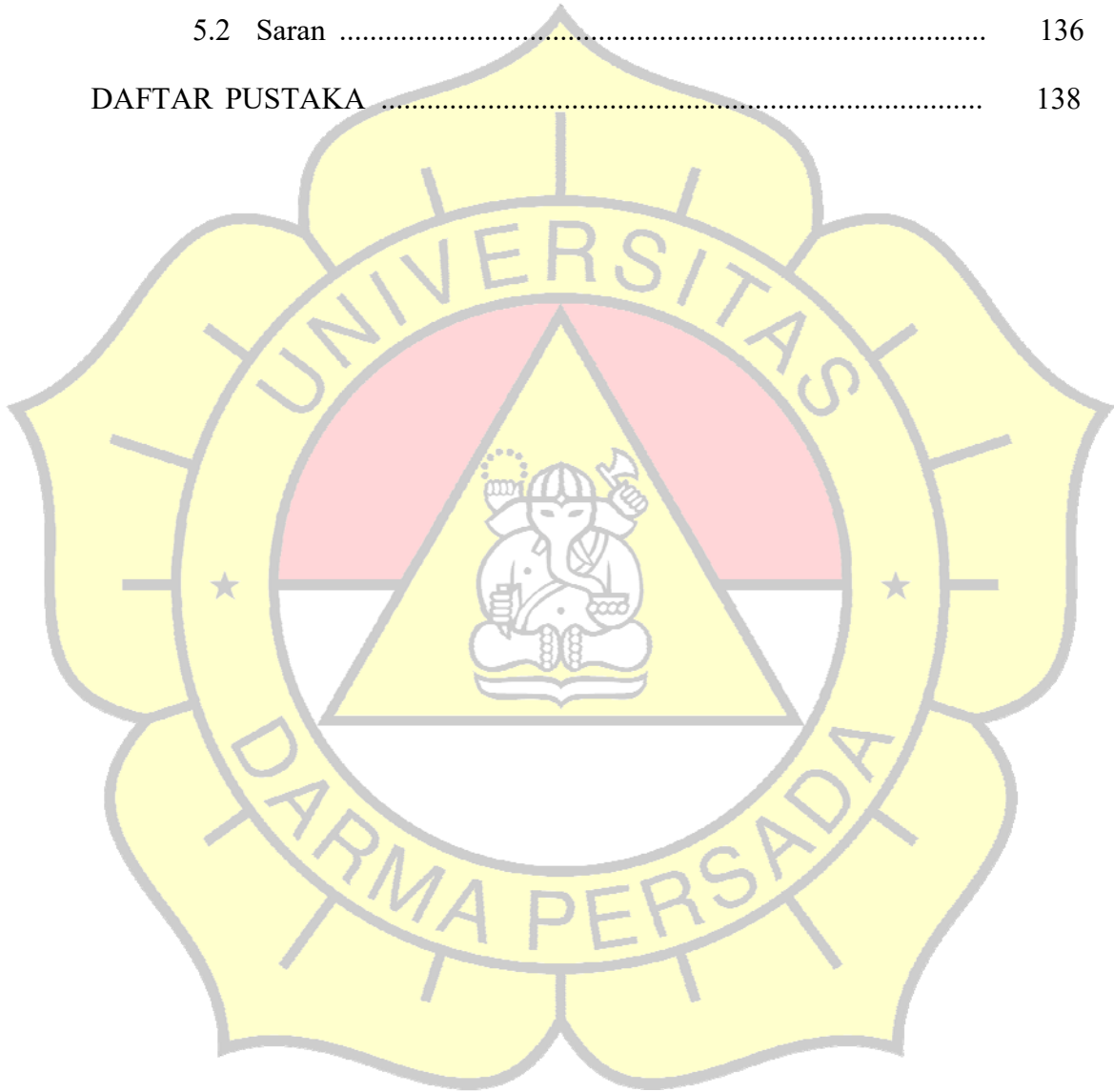
2.1	Kajian Pustaka	10
2.1.1	Manajemen Sumber Daya Manusia	10
1.	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia...	10
2.	Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia ..	11
3.	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.2	Kompetensi	15
1.	Pengertian Kompetensi	15
2.	Kategori Kompetensi	17
3.	Hubungan Kompetensi Dengan Kinerja	19
4.	Dimensi Kompetensi	20
5.	Faktor Kompetensi	21
2.1.3	Kepuasan Kerja	24
1.	Pengertian Kepuasan Kerja	24
2.	Teori Kepuasan Kerja	26
3.	Pengukuran Kepuasan Kerja	31
4.	Korelasi Kepuasan Kerja	32
5.	Dimensi Kepuasan Kerja	35
6.	Faktor Kepuasan Kerja	35
2.1.4	Kinerja Karyawan	36
1.	Pengertian Kinerja Karyawan	36
2.	Metode Penilaian Kinerja Karyawan	37
3.	Penilaian Kinerja Karyawan	39

4. Kinerja Dalam Bekerja	40
5. Dimensi Kinerja Karyawan	41
6. Faktor Kinerja Karyawan	42
2.1.5 Penelitian Terdahulu	44
2.2 Kerangka Pemikiran	47
2.3 Paradigma Pemikiran	49
2.4 Hipotesis	50
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Yang Digunakan	52
3.1.1 Lokasi Penelitian	52
3.1.2 Metode Penelitian	52
3.2 Operasionalisasi Variabel	53
3.3 Sumber Dan Cara Penentuan Data/Informasi	56
3.3.1 Jenis Penelitian	56
3.3.2 Sumber Data Yang Digunakan	57
3.3.3 Cara Penentuan Data	58
3.4 Teknik Pengumpulan Data	58
3.4.1 Penelitian Lapangan (Field Research)	59
3.4.2 Penelitian Kepustakaan	62
3.5 Rancangan Analisis Dan Uji Hipotesis	62
3.5.1 Uji Keabsahan Data	62
1. Uji Validitas	63
2. Uji Reliabilitas	63

3.5.2	Analisis Data Dan Uji Hipotesis	64
1.	Analisis Regresi Linear Sederhana (Parsial)	64
2.	Analisis Regresi Linear Sederhana (Berganda) ..	65
3.	Koefisien Determinasi (R^2)	66
3.5.3	Uji Hipotesis	67
1.	Uji t	67
2.	Uji F	68
3.5.4	Uji Asumsi Klasik	69
1.	Uji Multikolonieritas	69
2.	Uji Autokorelasi	70
3.	Uji Normalitas	71
4.	Uji Heteroskedastisitas	72
BAB IV : HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN DAN		
PEMECAHAN MASALAH		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	74
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	74
4.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan	75
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	76
4.2	Hasil Penelitian	78
4.2.1	Deskripsi Profil Responden	78
1.	Jenis Kelamin	78
2.	Usia	79
3.	Pendidikan Terakhir	80
4.	Status Pernikahan	80

4.2.2	Tanggapan Responden Tentang Variabel Yang	
	Diteliti	81
	1. Kompetensi	81
	2. Kepuasan Kerja	91
	3. Kinerja Karyawan	101
4.2.3	Uji Keabsahan Data	111
	1. Uji Uji Validitas	111
	2. Uji Reliabilitas	113
4.2.4	Analisis Regresi Linear	115
	1. Analisis Regresi Linear Sederhana	
	(X_1 Terhadap Y).....	115
	2. Analisis Regresi Linear Sederhana	
	(X_2 Terhadap Y).....	118
	3. Analisis Regresi Linear Berganda	
	(X_1 Dan X_2 Terhadap Y).....	121
4.2.5	Uji Asumsi Klasik	125
	1. Uji Multikolonieritas	126
	2. Uji Autokorelasi	127
	3. Uji Normalitas	128
	4. Uji Heteroskedastisitas	129
4.3	Pembahasan Dan Pemecahan Masalah	131
	4.3.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan .	132
	4.3.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja	
	Karyawan	133

4.3.3 Pengaruh Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	133
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	135
5.2 Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	138



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Interval Dalam Tingkat Penilaian	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	54
Tabel 3.2 Skala Likert untuk kompetensi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan	60
Tabel 3.3 Interval variabel kompetensi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan	61
Tabel 3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	68
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Usia	79
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan	80
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai saya mampu menyelesaikan setiap tugas pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan	81
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai saya selalu siap membantu karyawan lain yang memerlukan bantuan	82
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai saya selalu cepat tanggap apabila terdapat komplain dari pelanggan	83

Tabel 4.8	Tanggapan responden mengenai saya selalu penuh percaya diri dalam bekerja	84
Tabel 4.9	Tanggapan responden mengenai saya selalu berusaha untuk membina hubungan sosial dengan karyawan lain agar tetap hangat dan akrab.....	85
Tabel 4.10	Tanggapan responden mengenai saya selalu bersikap profesional dalam bekerja	86
Tabel 4.11	Tanggapan responden mengenai pengetahuan yang saya miliki sesuai dengan standar perusahaan.....	87
Tabel 4.12	Tanggapan responden mengenai dengan kemampuan yang saya miliki, saya mampu memecahkan masalah pekerjaan ..	88
Tabel 4.13	Tanggapan responden mengenai keterampilan yang saya miliki sesuai dengan standar perusahaan.....	89
Tabel 4.14	Tanggapan responden mengenai dengan keterampilan yang saya miliki, saya mampu berkomunikasi dengan baik dalam bekerja	90
Tabel 4.15	Tanggapan responden mengenai secara keseluruhan, saya puas dengan pekerjaan saya saat ini	91
Tabel 4.16	Tanggapan responden mengenai saya sudah merasa nyaman Dengan pekerjaan yang saya pilih	92
Tabel 4.17	Tanggapan responden mengenai pendapatan saya sesuai dengan beban pekerjaan	93

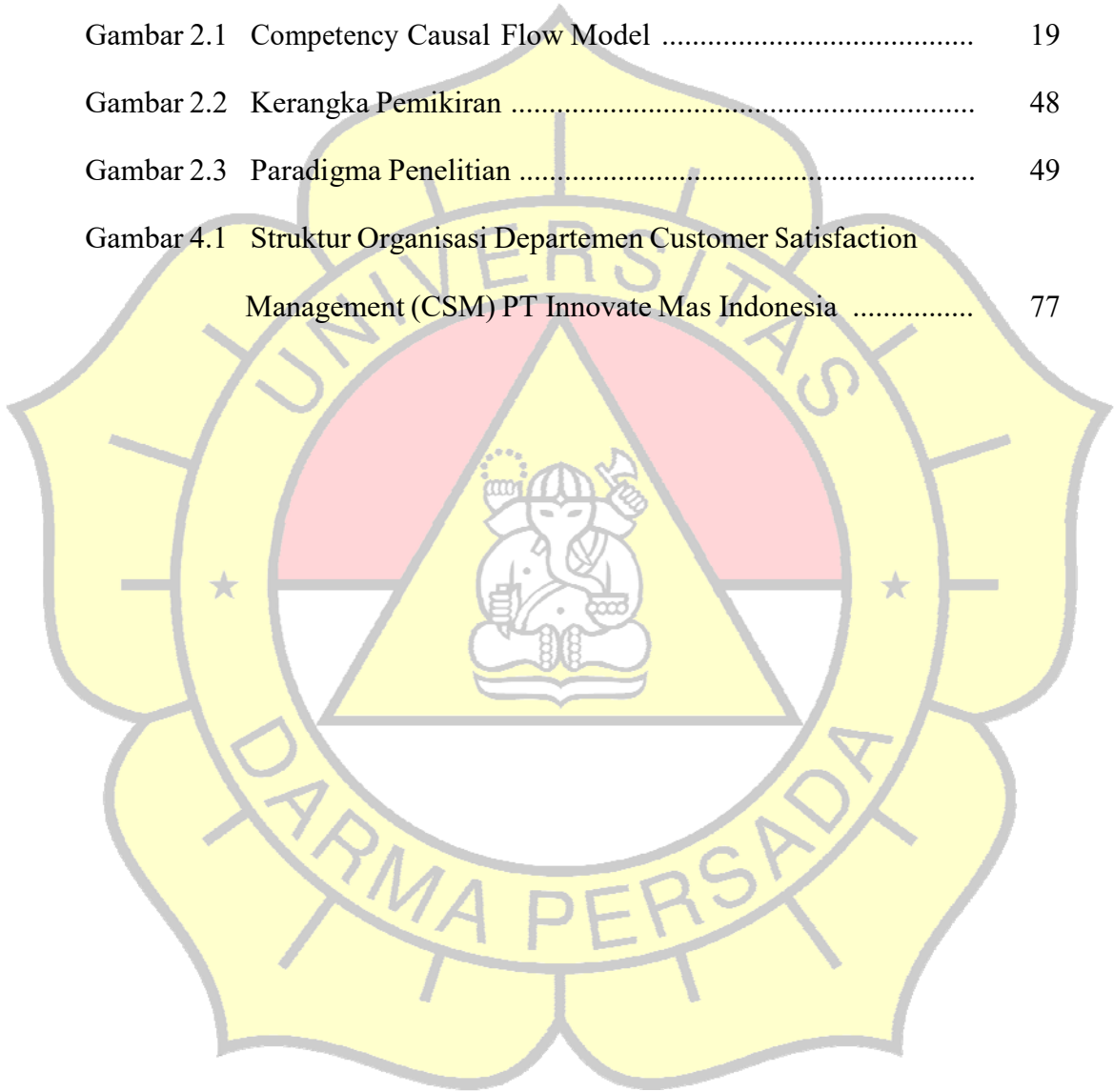
Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai pendapatan mampu	
Memenuhi kebutuhan hidup	94
Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai kebijakan promosi jabatan	
di perusahaan ini belum sesuai	95
Tabel 4.20 Tanggapan responden mengenai tidak ada kesempatan	
diberikan oleh perusahaan untuk promosi jabatan	96
Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai rekan kerja di kantor sangat	
mendukung penyelesaian pekerjaan saya	97
Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai hubungan dengan rekan	
kerja terjalain dengan baik	98
Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai kebersihan dan kerapian di	
tempat kerja membuat saya nyaman dalam bekerja	99
Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai fasilitas kantor kurang	
memadai untuk mendukung pekerjaan	100
Tabel 4.25 Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang	
saya berikan sesuai dengan harapan pelanggan yang saya	
layani	101
Tabel 4.26 Tanggapan responden mengenai hasil kerja saya sesuai	
dengan kualitas yang telah ditentukan perusahaan	102
Tabel 4.27 Tanggapan responden mengenai saya dapat menyelesaikan	
Pekerjaan lebih dari yang ditargetkan	103
Tabel 4.28 Tanggapan responden mengenai saya mampu menyelesaikan	
pekerjaan lebih banyak dari karyawan lain	104

Tabel 4.29 Tanggapan responden mengenai saya selalu berusaha menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang ditentukan ...	105
Tabel 4.30 Tanggapan responden mengenai berdasarkan data absen, saya datang dan pulang kantor tepat waktu	106
Tabel 4.31 Tanggapan responden mengenai perusahaan mengeluarkan biaya minimal dan mendapatkan hasil yang optimal	107
Tabel 4.32 Tanggapan responden mengenai saya dapat menyelesaikan Pekerjaan dengan teliti sesuai yang diharapkan	108
Tabel 4.33 Tanggapan responden mengenai saya bersedia bertanggung jawab atas tugas yang diberikan	109
Tabel 4.34 Tanggapan responden mengenai saya saya menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang menjadi tugas saya sendiri	110
Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas	112
Tabel 4.36 Hasil Uji Reliabilitas Dari Indikator Variabel Kompetensi	113
Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas Dari Indikator Variabel Kepuasan Kerja	114
Tabel 4.38 Hasil Uji Reliabilitas Dari Indikator Variabel Kinerja Karyawan	114
Tabel 4.39 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	115
Tabel 4.40 Parameter Kuantitatif Variabel Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	116
Tabel 4.41 Uji T Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	117

Tabel 4.42 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	118
Tabel 4.43 Parameter Kuantitatif Korelasi Sederhana Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	119
Tabel 4.44 Uji T Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	120
Tabel 4.45 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	122
Tabel 4.46 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	123
Tabel 4.47 Uji F Pengaruh Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	124
Tabel 4.48 Hasil Uji Multikolonieritas	126
Tabel 4.49 Hasil Uji Autokorelasi	128
Tabel 4.50 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	131

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Data Pra Penelitian	5
Gambar 2.1 Competency Causal Flow Model	19
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 2.3 Paradigma Penelitian	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Departemen Customer Satisfaction Management (CSM) PT Innovate Mas Indonesia	77



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Dafar Riwayat Hidup 141
Lampiran 2	Surat Keterangan Riset Perusahaan 142
Lampiran 3	Hasil Wawancara 143
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian 145
Lampiran 5	Tabulasi Identitas Responden 149
Lampiran 6	Tabulan Kompetensi 152
Lampiran 7	Tabulan Kepuasan Kerja 155
Lampiran 8	Tabulan Kinerja Karyawan 158
Lampiran 9	Hasil Output SPSS 161
Lampiran 10	Tabel Distribusi R 163
Lampiran 11	Tabel Distribusi T 167
Lampiran 12	Tabel Distribusi F 172
Lampiran 13	Catatan Kegiatan Konsultasi 176