

**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMPETENSI TELEMARKETING
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. M.I.S
TANGERANG**

Dewi Ulfah Arini

Dewi.ulfah.arini@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang motivasi dan kompetensi terhadap kinerja dari karyawan Telemarketing untuk CIGNA Asuransi Indonesia di Jakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi dan penyebaran kuesioner atau angket yang diberikan kepada telemarketing sebagai responden. Kuesioner yang berhasil terkumpul sebanyak 65 responden. Hal ini sesuai dengan jumlah sampel yang ditetapkan oleh peneliti. Pada tahap analisis dilakukan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, analisa regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS 20 For Windows untuk pengujian model ini. Dari hasil penelitian diketahui bahwa motivasi dari telemarketing cukup mempengaruhi dalam pencapaian kinerja namun tidak terlalu kuat. Sedangkan kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat dalam proses pencapaian kinerja dari para telemarketing. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan kualitas dari telemarketing dalam melakukan proses kerja seperti adanya pelatihan, peningkatan motivasi kerja berupa bonus dan kompensasi yang sejalan dengan pencapaian yang dihasilkan olehnya.

Kata kunci : Motivasi, Kompetensi, Kinerja, Telemarketing

ABSTRACT

This research is to find out about motivation and competence of employees of the telemarketing for cigna insurance indonesia in jakarta.

The method used in this research are deskriptif with the analysis method of collecting data on the study of literature, kuesioner and observation of the telemarketing or given to a poll respondents. Who managed to accumulate kuesioner 65 respondents.

This is in accordance with the number of researchers. In the analysis conducted, and the validitas reliabilitas test, normality Test, the linear regression analysis, the t Test and the f Test and determination to help the coefficient for 20 SPSS windows for a model here.

It is known from the research that motivation of the telemarketing be influenced in its performance but not too much. Meanwhile, the national signifikan and powerful influence in the achievement of performance

Keywords : Motivation, Competence, Performance and Telemarketing

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman saat ini, perusahaan pasar Sumber daya manusia merupakan perusahaan yang memiliki banyak tuntutan. Utamanya dalam menyediakan Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam bidang yang diharapkan oleh pasar. Selain itu perusahaan juga tidak hanya memperhatikan aspek kemampuan dari sumber daya manusia tersebut, tetapi semangat kerja dari mereka juga menjadi poin penting untuk diperhatikan. Sumber daya manusia dalam hal ini Karyawan, diharapkan dapat berkontribusi sebagaimana tugas juga tanggung jawab yang ditentukan oleh organisasi atau perusahaan. Kontribusi tersebut merupakan perwujudan aktualisasi diri karyawan dari kinerja yang dihasilkan. Hasil kerja yang optimal itu sendiri memberi image yang positif terhadap performansi dan citra perusahaan dimata pelanggan.

Tidak hanya motivasi yang harus dimiliki oleh seorang karyawan namun didukung dengan kompetensi atau kemampuan kerja dan ketrampilan yang dimiliki diduga dapat mempengaruhi hasil kerja. Kemampuan kerja dalam hal ini adalah kompetensi atau kompetensi yang harus dimiliki seseorang dalam melakukan proses kerja (hill, 2012). Dengan adanya kompetensi yang sesuai dengan profesi atau pekerjaannya maka seorang karyawan dapat bekerja lebih baik. Oleh karena, dunia bisnis menunjukkan kemampuan yang sangat pesat serta diikuti dengan munculnya berbagai perusahaan-perusahaan baru yang bergerak pada berbagai bidang industri. Baik industri yang bersifat jasa maupun non jasa.

B. Rumusan Masalah

Peneliti mempertanyakan faktor apa yang mempengaruhi motivasi kerja dan kompetensi yang belum optimal dapat mempengaruhi kinerja dari para telemarketing diperusahaan. Oleh karena itu, dalam karya akhir ini peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja dari telemarketing ?
2. Apakah terhadap pengaruh antara Kompetensi telemarketing terhadap kinerja Telemarketing ?
3. Apakah terdapat pengaruh Motivasi kerja dan kompetensi terhadap kinerja pada karyawan Telemarketing ?

C. Tujuan penelitian

Penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja dan kompetensi dengan kinerja pada telemarketing ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pada telemarketing
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi terhadap kinerja pada telemarketing
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kinerja pada telemarketing

D. Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mendapatkan gambaran empirik tingkat motivasi kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan telemarketing, sehingga bidang SDM dapat mengetahui sejauh mana motivasi kerja dari para telemarketing mampu meningkatkan kemampuan kompetensi telemarketing sehingga mampu memberikan pengembangan agar meningkatkan kompetensi dan kinerja dari para Telemarketing.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Sejarah Perusahaan

Pada dasarnya, PT. Mitra Inti Selaras ini telah berganti nama beberapa kali. Namun dengan kepemilikan saham dan pengelola yang sama. Disamping itu, dengan bisnis inti adalah penjualan database dari Bank yang disalurkan kepada Agen asuransi yang membutuhkan data base untuk dilakukan proses transaksi.

Sebelum menjadi PT. Mitra Inti Selaras, Pada tahun 2007, CV Daffa Samudra Indonesia adalah perusaha yang didirikan oleh Bapak Didin Syarifuddin, Bapak Derry Irawan dan Bapak Rahmat sebagai salah satu Perusahaan *Outsourcing* yang membantu baik dari Banking dan Asuransi untuk Jasa Telemareting dengan menawarkan melalui Telfon yang menggunakan Sistem IFTAW, dimana sistem ini menyalurkan informasi berupa data kepada Telemarketing sehingga memudahkan mereka untuk melakukan kontak kepada Costumer. Disamping itu dengan adanya sistem ini memudahkan mereka untuk melakukan pemeriksaan akan kendala dan permasalahan yang terjadi sehingga dapat mengontrol kesalahan yang dilakukan kembali. Kesalahan ini tidak hanya dilakukan oleh Telemarketing namun juga oleh Supervisor yang menyalurkan dana kepada Telemarketing sehingga menghindari pemberian dua yang sama.

B. Lingkup Bidang Usaha

Lingkup bidang Usaha adalah Menyediakan Jasa *Outsourcing* berupa menyediakan *Man Power* yaitu Telemarketing dalam jasa Asuransi dan Banking. Tidak hanya itu, PT. Mitra Inti Selaras pun melakukan penjualan *Data Base* kepada perusahaan lain yang bergerak dibidang Asuransi sehingga pendapatan yang diperolehnya tidak hanya dari Jasa *Outsourcing*, Pembagian keuntungan dan juga dari penjualan data-data tersebut.

C. Kekuatan Perusahaan

PT. Mitra Inti Selaras (MIS) sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa *call centre* yang telah memiliki pengalaman yang cukup luas sehingga memiliki langkah strategis dalam melakukan proses bisnis. Hal ini memberikan respon yang positif dari salah satu kliennya seperti Standard Chartered Bank sebagai perusahaan No. 2 yang memberikan penjualan terbesar terutama dalam Penjualan Kartu Kredit dan Kredit Tanpa Agunan. Kemampuan telemarketing yang mumpuni menjadikan PT. MIS bisa bersaing dengan kompetitor secara sehat.

D. Peluang Usaha

Dengan adanya persaingan yang ketat dengan agency lain yang memiliki core bisnis yang sama. Oleh sebab itu, perlu adanya rancangan yang strategis tidak hanya terhadap perusahaan, kompetitor, data yang digunakan sebagai alat kerja penting. Namun juga telemarketing yang memiliki potensi besar.

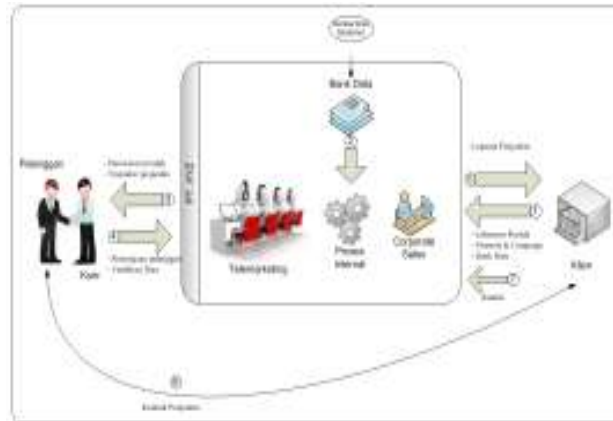
E. Penggunaan Teknologi

Teknologi yang digunakan Oleh Telemarketing sebagai salah satu bentuk efisiensi kerja adalah dengan menggunakan Jasa Telco berupa Jaringan yang memudahkan para pekerja dalam berhubungan. Disamping itu pada bidang Sales dan marketing terbagi dua bagian, yaitu:

1. *Insurance*, menggunakan *Softphone* yang menggunakan IP sebagai jalur suara yang dihubungkan dan diintegrasikan oleh Mysql dalam mentransfer data yang dapat digunakan oleh Telemarketing Insurance dalam proses kerjanya.
2. *Banking*, menggunakan cara yang lebih sederhana dengan bekerjasama dengan *Provider* yaitu Telkomsel atau Indosat dalam melakukan proses kerja. Dimana mereka hanya

dibantu oleh Telepon Seluler dan data yang ditransfer melalui *Hardcopy* sehingga proses kerja yang dilakukan pun terlihat lebih sederhana jika dibandingkan dengan Insurance.

Sedangkan untuk Unit Bisnis Banking, cukup mudah dimana dalam proses perekrutan karyawan hanya melakukan konfirmasi terhadap pihak Bank dan Kepolisian. Setelah melakukan *interview* terhadap Supervisor dan ATM banking maka calon karyawan tersebut mendapatkan pelatihan singkat mengenai product dan bagaimana *Handling* Nasabah. Untuk Banking tidak adanya QC dan tidak melakukan *recording* sehingga terkesan bebas dalam melakukan proses kerja mengalami kemudahan. Dimana untuk Nasabah dari Credit Card dan KTA yang *Close* hanya sebatas pada melakukan konfirmasi akan data dan pihak Kurir melakukan konfirmasi akan data dari Nasabah tersebut. Setelah konfirmasi data sudah sesuai dan pihak Nasabah *Clear* dengan informasi dari kurir. Maka telemarketing sudah dikatakan *Closing*. Berikut tipologi proses bisnis yang dilakukan oleh PT. Mitra Inti Selaras secara keseluruhan, yang dijelaskan dalam skema berikut ini :



Gambar 2.4 Proses Bisnis dari Perusahaan

III. METODE PENELITIAN

A. Motivasi

Keberhasilan pengelolaan sebuah organisasi ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumberdaya yang terlibat didalamnya, sehingga sangat penting mengetahui teknik-teknik yang dapat memelihara dan mempertahankan motif loyalitas anggota organisasi, salahsatunya dengan cara memotivasi pegawai

Menurut “Bernard Berelson dan Gary dikutip oleh Siswanto (2005 : 119) menyatakan bahwa motivasi pada dasarnya adalah proses untuk mencoba mempengaruhi diri seseorang agar melakukan sesuatu”. Motivasi adalah dorongan dari luar terhadap seseorang agar mau melakukan sesuatu hal. Dorongan yang dimaksud adalah desakan kepada seseorang agar dapat memenuhi kebutuhan hidup atau bahkan hanya sekedar mempertahankan hidup. Menurut “Handoko (2001 : 9), yaitu suatu tenaga atau faktor yang terdapat didalam diri manusia, yang menimbulkan, mengarahkan dan mengorganisasikan tingkah lakunya”.

Menurut “Mangkunegara (2010, 67) secara psikologis, aspek yang sangat penting dalam kepemimpinan kerja secara pribadi adalah sejauhmana pimpinan mampu mempengaruhi motivasi kerja karyawan agar mereka mampu bekerja secara produktif dnegan penuh tanggungjawab”. Hal ini dikarenakan oleh beberapa sebab antara lain :

1. Karyawan harus didorong untuk bekerja dalam organisasi
2. Karyawan harus senantiasa didorong untuk bekerja dan berusaha sesuai dengan tuntutan kerja
3. Motivasi karyawan merupakan aspek yang sangat penting dalam memelihara dan mengembangkan SDM.

B. Kompetensi

Dibutuhkan orang-orang yang berkompoten untuk menghadapi berbagai tantangan perusahaan dimasa kini dan yang akan datang. Keyakinan bahwa modal manusia jauh lebih penting daripada modal fisik pun telah mendominasi kebijakan perusahaan dan menjai kesadaran baru yang memunculkan paradigam tentang manusia adalah modal (*human capital*) bukan pengeluaran (*human cost*).

Manusia mampu mencari dan memberikan solusi terhadap berbagai gejala perubahan dan kemajuan yang terjadi. Bahkan untuk mengembalikan *cost* dan *investasi (ROI)* sumberdaya fisik dan teknologi, untuk memberikan rasa puas terhadap konsumen, serta untuk sukses menjalankan tanggungjawab dan tantangan yang dihadapi perusahaan, kita sangat bergantung pada kompetensi manusia.

C. Hubungan Motivasi, Kompetensi dan kinerja pada Telemarketing

Pola hubungan yang menghasilkan perilaku yang kompetensi secara sederhana dikatakan sebagai suatu pola yang melibatkan hasrat atau keinginan yang memberikan inspirasi dalam bertindak untuk menghasilkan perilaku yang kompeten. Karyawan dalam suatu lingkungan perusahaan adalah sebagai makhluk sosial yang unik, dimana semenjak pertumbuhannya mengalami banyak pembelajaran dengan cara-caranya masing-masing. Karyawan belajar dari tindakannya, saat mengalami kegagalan dia akan bangkit untuk meraih kemenangan dari kegagalan itu, dan hampir semua hasrat dan keinginannya dipenuhi dengan tindakan demi tindakan. Dengan pengalamannya itu, dia akan mengulanginya dengan perbuatannya yang sama.

Karyawan dalam memenuhi keinginan melakukan dengan cara yang lebih variatif seiring dengan pertumbuhan fisik maupun mentalnya, sesuai pengetahuan dan ketrampilan baru yang mulai dia pelajari dan kuasai. Ketrampilan dasar, seperti membaca, menulis dan berhitung menambah wawasan pengetahuan dan ketrampilannya, sehingga menimbulkan hasrat dan keinginan yang jauh lebih besar lagi. Keinginan tersebut kemudian diolah atas dasar keseimbangan pikiran rasional dan pikiran emosional yang menghasilkan tindakan tertentu untuk mendapatkan hasil tertentu. Sehingga gabungan dari ketiga unsur tersebut merupakan dasar bagi perilaku yang kompetensi dan dengan adanya motivasi maka kinerja karyawan akan terpengaruh. Jika salah satu unsur tersebut hilang, manusia tidak dapat menghasilkan apa-apa. Pola hubungan dalam kompetensi terhadap kinerja karyawan tersebut, ada beberapa unsur yang saling berhubungan membentuk ketiga unsur diatas (*Input, action, output*), seperti yang tergambar pada gambar berikut :

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ada beberapa hipotesis yang akan dibuktikan dalam penelitian ini, dengan perincian sebagai berikut :

Hipotesis 1 : Ada pengaruh yang signifikan antara Motivasi terhadap kinerja telemarketing di PT. Mitra Inti Selaras

Hipotesis 2 : Ada pengaruh signifikan antar Kompetensi telemarketing terhadap kinerja karyawan di PT. M I S

Hipotesis 3 : Ada pengaruh signifikan antara Motivasi dan Kompetensi telemarketing terhadap kinerja di PT. M I S, Jakarta

A. Desain dan Metode Penelitian

Pada desain penelitian ini yaitu uji pengaruh variabel motivasi juga kompetensi Telemarketing terhadap kinerja Karyawan PT. M I S dengan metode kuantitatif

B. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda, dimana setiap instrumen dari setiap variabel diuji dengan menggunakan analisis deskriptif presentase sebelum dilakukan uji pengaruh secara parsial.

1. Uji Validitas

Sebelum dilakukan analisa regresi berganda, penulis melakukan uji validitas terlebih dahulu untuk mengetahui tingkat kepercayaan atau kesahihan dari instrumen yang digunakan dalam pengukuran variable penelitian. Rumus :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

2. Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas dilakukan uji konsistensi atau disebut uji reliabilitas dari alat ukur yang digunakan. Dimana konsistensi atau kepercayaan hasil ukur, mengandung makna bahwa alat ukur tersebut terpercaya. Rumus :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

C. Uji Hipotesis

Ada tiga hipotesis yang perlu diuji pada penelitian ini, yaitu:

- a. Variabel Motivasi signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja yang diperoleh para karyawan telemarketing
- b. Variabel Kompetensi signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja para karyawan diposisi Telemarketing.

D. Karakteristik Profile Responden

Responden atau sampel yang digunakan sejumlah 65 orang Telemarketing PT. MIS, Tangerang.

1. Jenis Kelamin Responden

Hasil pengumpulan data yang diperoleh menunjukkan jenis kelamin responden yang diteliti adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	36	55 %
Wanita	29	45 %
Jumlah	65	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden, dari 65 responden yang terbanyak berjenis kelamin wanita yaitu 29 orang dengan persentase 45 %. Sementara berjenis kelamin pria yaitu 36 orang dengan persentase 55 %. dengan demikian bahwa Perusahaan PT. MIS, Tangerang, sebagian besar menggunakan tenaga kerja Laki-laki untuk operasioanl Telemareting karen memiliki kemampuan dalam bekerja dibawah tekanan dan juga target kerja yang tinggi dibandingkan dengan karyawan wanita. Hal ini disebabkan karena untuk pekerjaan sebagai telemarketing dituntut untuk melakukan komunikasi yang tinggi dan bekerja dengan menggunakan target yang ketat. Laki-laki lebih cukup memiliki kesabaran dan penyesuaian terhadap komplain dari pelanggan yang baik. Tidak mudah bereaksi terhadap emosi yang muncul saat melakukan proses kerja.

2. Status AAJI

Hasil pengumpulan data yang diperoleh menunjukkan jenis kelamin responden yang diteliti adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status AAJI

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Garden Leave	14	20
Green	51	80
Jumlah	65	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan status pernikahan responden, dari 65 orang yang terbanyak responden dengan Status AAJI berupa *Green* sebanyak 51 orang atau 80 % sedangkan yang memiliki status *Garden Leave* sebanyak 14 Orang atau 20 %. Dengan kata lain, kartu *Green* merupakan modal para telemarketing untuk melakukan penjualan terhadap pelanggan dimana mereka diperbolehkan untuk melakukan *closing* berupa proses penutupan penjualan oleh klien. Sedangkan untuk status *Garden leave* dimana responden tersebut tidak boleh melakukan *closing* yang nantinya dilakukan oleh para Supervisor-nya. Hal ini disebabkan oleh Status AAJI dari perusahaan Asuransi lain masih aktif dan belum di berhentikan. Selain itu, dalam menyelesaikan ujian AAJI masih belum lulus terutama untuk *product knowledge* Asuransi dan studi kasus untuk perhitungan premi asuransi, kemampuan dalam melakukan komunikasi dengan klien.

3. Rekapitulasi Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil dari masing-masing analisis karakteristik responden tentang jenis kelamin, pendidikan terakhir dan usia responden yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat dirangkum rekapitulasi karakteristik responden yang menggambarkan bagaimana secara keseluruhan latar belakang dari responden dalam penelitian ini.

Latar belakang responden berdasarkan karakteristik responden secara keseluruhan dapat dilihat seperti pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Rekapitulasi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Sub Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	36	55
		Wanita	29	45
		Jumlah	65	100
2	Usia	25 Tahun Keatas	52	80
		25 Tahun Kebawah	13	20
		Jumlah	65	100
3	Status Pernikahan	Menikah	46	71
		Single	19	29
		Jumlah	65	100
4	Pendidikan	D-3	50	77
		S-1	15	23
		Jumlah	65	100
5	Lama Kerja	< 2 Tahun	29	44
		2 - 5 Tahun	35	54
		> 5 Tahun	1	2
		Jumlah	65	100
6	Status AAJI	Garden Leave	14	20
		Green	51	80
		Jumlah	65	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa karakteristik dari 65 responden penelitian tergambar jelas melalui jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan usia responden. Semua responden mengisi data penelitian dengan jelas sehingga jumlah item adalah 100%.

4. Uji Instrumen Data

Uraian berikut berisi hasil dari pengujian alat ukur dalam penelitian ini berupa kuesioner. Pengujian alat ukur penelitian ini meliputi uji instrument dan uji data. Uji instrument menggunakan dua tahapan, yaitu analisis item dan reliabilitas, sedangkan uji data menggunakan uji asumsi klasik.

a. Uji Validitas

Hasil Uji Validitas terhadap 51 butir instrumen penelitian ditampilkan pada Tabel 4.4 di bawah ini.

Tabel 4.4 Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	r_hitung	Kesimpulan
Motivasi (X₁)	Pernyataan1	.813	Valid
	Pernyataan2	.809	Valid
	Pernyataan3	.196	Tidak Valid
	Pernyataan4	.809	Valid
	Pernyataan5	.433	Valid
	Pernyataan 6	.728	Valid
	Pernyataan7	.809	Valid
	Pernyataan 8	.442	Valid
	Pernyataan 9	.809	Valid
	Pernyataan 10	.442	Valid
	Pernyataan 11	.728	Valid
	Pernyataan 12	.809	Valid
	Pernyataan13	.442	Valid
	Pernyataan 14	.038	Tidak Valid
	Pernyataan 15	.767	Valid
	Pernyataan 16	.442	Valid
Kompetensi (X₂)	Pernyataan1	.360	Valid
	Pernyataan2	.408	Valid
	Pernyataan3	.420	Valid
	Pernyataan4	.390	Valid
	Pernyataan5	.101	Tidak Valid
	Pernyataan 6	.277	Valid
	Pernyataan7	.408	Valid
	Pernyataan 8	.420	Valid
	Pernyataan 9	.450	Valid
	Pernyataan 10	.408	Valid
	Pernyataan 11	.420	Valid
	Pernyataan 12	.450	Valid
	Pernyataan13	.390	Valid
	Pernyataan 14	.389	Valid
	Pernyataan 15	.465	Valid
	Pernyataan 16	.032	Tidak Valid
	Pernyataan 17	.420	Valid
	Pernyataan 18	.121	Tidak Valid
	Pernyataan 19	.374	Valid

	Pernyataan 20	.368	Valid
Kinerja (Y)	Pernyataan1	.293	Valid
	Pernyataan2	.575	Valid
	Pernyataan3	.483	Valid
	Pernyataan4	.479	Valid
	Pernyataan5	.669	Valid
	Pernyataan 6	.577	Valid
	Pernyataan7	.542	Valid
	Pernyataan 8	.312	Valid
	Pernyataan 9	.706	Valid
	Pernyataan 10	.675	Valid
	Pernyataan 11	.312	Valid
	Pernyataan 12	.695	Valid
	Pernyataan13	.643	Valid
	Pernyataan 14	.284	Valid
	Pernyataan 15	.289	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2014

Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r tabel. Jika r hitung > r tabel. r tabel diperoleh nilai 0.244. Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka diketahui bahwa terdapat 46 Item yang memiliki validitas sesuai dengan ketentuan. Dimana Item-item tersebut diperoleh nilai pernyataan r hitung di atas 0.244, artinya semua instrument ini valid sehingga tidak perlu dihilangkan. Sedangkan, terdapat 5 Item yang memiliki validitas yang rendah yaitu dibawah r hitung dengan nilai 0.244 yaitu pada Variabel Motivasi pada dimensi Motivasi berprestasi pada pernyataan ke 3 dan juga Motivasi Afiliasi pada butir ke 14. Kemudian Variabel Kompetensi pada dimensi Pengetahuan pada butir pernyataan yaitu item ke 5. Sedangkan dimensi Sikap pada butir pernyataan 16 dan 18 pada Variabel Kompetensi. Butir-butir yang tidak valid tersebut tidak digunakan untuk dilanjutkan pada proses penelitian selanjutnya dan ini dikatakan gugur.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabel dilakukan hanya pada indikator-indikator konstruk yang telah melalui pengujian validitas, dan dinyatakan valid. Uji reliabilitas yang digunakan dalam program SPSS adalah uji statistic Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika menghasilkan nilai Cronbach Alpha > 0.60.

Tabel 4.5

Uji Reliabilitas Apha Cronbach's Realiability Motivasi (X₁)

Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha
Motivasi	.881

Dari tabel 4.5 diatas, terlihat bahwa semua indikator variabel motivasi (x₁) dalam penelitian ini memiliki Cronbach's Alpha > 0,60 yang artinya semua variabel dinyatakan reliabel.

Tabel 4.6

Uji Reliabilitas Apha Cronbach's Realiability Kompetensi (X₂)

Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha
Kompetensi	.760

Dari tabel 4.6 diatas, terlihat bahwa semua indikator variabel kompetensi (x_2) dalam penelitian ini memiliki Cronbach's Alpha $> 0,60$ yang artinya semua variabel dinyatakan reliabel.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Apha Cronbach's Realiability Kinerja (Y)
Reliability Statistics

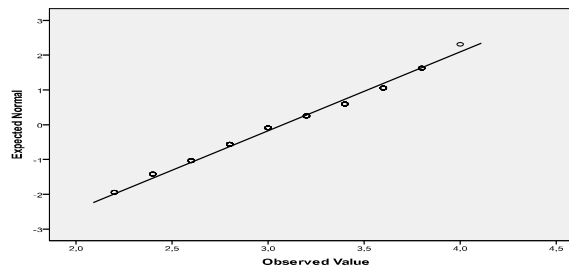
Variabel	Cronbach's Alpha
Kinerja	.863

Dari tabel 4.7 diatas, terlihat bahwa semua indikator variabel kinerja(y) dalam penelitian ini memiliki Cronbach's Alpha $> 0,60$ yang artinya semua variabel dinyatakan reliabel.

c. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dengan menggunakan analisis statistik deskriptif-frekuensi menggunakan SPSS. Dengan melihat rasio skewness maupun kurtosis yang didapatkan dengan membagi nilai skewness dengan standar errornya maupun membagi nilai kurtosis dengan standar errornya, apabila nilainya berkisar antara -2 sampai dengan 2, berarti data tersebut dikatakan normal.

Hal ini menunjukkan bahwa semua data dikatakan mempunyai sebaran normal. Dari grafik scatterplot juga terlihat titik-titik terkumpul di sekitar garis lurus diagonal, dimana hal tersebut menunjukkan data menyebar secara normal seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.1 di bawah ini.



Sumber : Data Primer yang diolah, 2014
Gambar 4.1 Normal Plot Kinerja

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengolahan analisis data adalah sebagai berikut:

1. Motivasi kerja berpengaruh atau berkontribusi signifikan positif sebesar 85.7% terhadap kinerja telemarketing, dalam dimensi motivasi kekuasaan terhadap kualitas kerja dimana keahlian karyawan telemarketing dalam melakukan persuasive dan mempengaruhi dan mengendalikan oranglain dalam konteks calon nasabah menjadi satu modal utama untuk meningkatkan tujuan organisasi / perusahaan. Dengan melakukan komunikasi dan pendekatan interpersonal para Telemarketing tersebut dapat memberikan manfaat akan produk yang dimiliki sehingga menjadi satu untuk mempersuasive calon nasabah. Kompetensi ini merupakan sumbangan yang paling dominan, daripada motivasi berprestasi juga motivasi afiliasi dalam mempengaruhi kualitas kerja karyawan telemarketing Asuransi PT. M I S.
2. Pada kesimpulan dari Kompetensi ditemukan bahwa Pengaruh dari Kompetensi memiliki pengaruh atau kontribusi yang Signifikan positif terhadap kinerja telemarketing

karyawan meskipun kontribusinya sebesar 1.1 %. Adapun dimensi yang memiliki pengaruh yang tampak signifikan adalah Ketrampilan sebesar 4.43% terhadap kualitas kerja. Jika dibandingkan dengan dimensi Pengetahuan dan Sikap dan perilaku dalam pencapaian Kualitas kerja. Dimana telemarketing Asuransi memang pada dasarnya telah memiliki pengalaman yang memadai dalam mencapai target. Sejalan dengan itu, kemampuan berkomunikasi dan penyelesaian masalah yang bersifat situasional menjadikan ketrampilan yang dimiliki dalam lingkup kerja menjadi meningkat dan mempengaruhi kualitas kerja karyawan telemarketing Asuransi PT. Mitra Inti Selaras.

3. Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas kinerja karyawan sebesar 79.9% pada telemarketing Asuransi di PT. Mitra Inti Selaras. Dengan situasi demikian, terdapat 20,1 % pencapaian kinerja karyawan di luar dari variabel yang diteliti, antara lain Kompensasi, budaya kerja dan gaya kepemimpinan.

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka sebagai saran dan rekomendasi adalah :

1. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan Pemimpin terutama General Manager dan Direktur memperhatikan motivasi kerja karyawan terutama motivasi kekuasaan terutama dalam lingkup otoritas kerja, dimana dengan adanya Status AAJI dan potensi yang dimiliki oleh karyawan, diberikan keluasaan untuk *mengexplore* dan melakukan kreativitas kerja sehingga target tercapai tentunya dengan batasan koridor dari *Quality Assurance* sebagai *Police of Procedur* di bidang Asuransi dan target kerja yang lebih tinggi sesuai dengan kemampuan dari para karyawan Asuransi Telemarketing.
2. Pemimpin dalam hal ini termasuk didalamnya pihak Management dalam upaya peningkatan kompetensi karyawan perlu pula memperhatikan kompetensi Ketrampilan karyawan, agar karyawan mampu bekerja dan mencapai kinerja yang berkualitas tinggi. Upaya peningkatan ketrampilan ini dapat dilakukan antara lain dengan pelatihan secara berkala baik dalam peningkatan kemampuan komunikasi, *handling objection*, *product knowledge*, kemampuan dalam menggunakan system dan alat kerja, melakukan *checking recording* dengan unit kerja QA, melakukan Tanya jawab berupa *sharing session* secara berkala kepada Telemarketing Asuransi sehingga target kerja dapat meningkat dan sesuai dengan harapan perusahaan.
3. Selain itu, untuk meningkatkan pencapaian target kerja perlu pula danya pembenahan dalam Score card sebagai salahsatu acuan dalam melihat penilaian kinerja dimana tidak hanya melihat dari angka dalam target namun juga terhadap aspek lainnya seperti kedisiplinan kerja, jumlah *dialling number call* dan juga program premi yang diajukan oleh telemarketing.
4. Disarankan kepada peneliti berikutnya yang tertarik dengan topik ini dapat memberikan pengembangan terhadap dimensi lain yang belum dilakukan pengukuran yang dapat mempengaruhi faktor kinerja. Hal ini antara lain Kenyamanan kerja, Gaya kepemimpinan, Budaya kerja, Kompensasi, dan Pelatihan sehingga hasil penelitian dapat komprehensif dan dapat memberikan manfaat yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Michael, 1998, Manajemen Sumber Daya Manusia, terjemahan PT. Alex Komputindo, Jakarta
- Baron & Amstrong, 2007. Human Capital Management. Kogan Page Limited, Unitted Kingdom

- Davis, Keith and Newstrom, Jhon W, 1996. Human Behaviour at Work (organizational Behaviour). Mc. Grawhill, Inc
- Divisi Riset PPM Manajemen (2008), Outsourcing, Jakarta : PPM Riset Manajemen.
- Juanda, Fansisca, 2009, Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Frontliner terhadap Prestasi Penanganan Macet PT. Consumer Credit Company, Universitas Mercubuana, Jakarta
- Goodman, G.S (2010), Five Reasons Telemarketing Turnover is So Rampant Right Now. Download tanggal 17 Mei 2010 dari <http://ezinearticles.com/?-five-reasons-telemarketing-turn-over-is-so-rampant-right-now&id=15727>
- Goleman, (1998), Working With Emotional Intelligence, The McGraw-Hill Book Company, New York.
- Handoko, T.H (2001), Manajemen Personalia & SDM, 2nd ed. Jogjakarta : BPFE Jogjakarta
- Listio Ronald, (2010), Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Allianz Life Indonesia Wilayah Jawa Barat, Universitas Komputer Indonesia, Bandung
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu, 2010. Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan, Rosda, Bandung
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu, 2010. Perilaku dan Budaya Organisasi, Refika Aditama, Bandung.
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu, 2010. Evaluasi Kinerja SDM, Refika Aditama, Bandung
- Mahardhika & Ruhana, 2010, Pengaruh Motivasi dan Kinerja karyawan (survey karyawan PT. AXA Life Financial Indonesia), Publikasi Ilmiah, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
- MIS outbound Telemarketing (2010), Outbound telemarketing service Insurance and Banking. Download tanggal 13 Desember 2013 dari www.mis.co.id
- Palan. R, , 2008, Seri Manajemen Sumber Daya Manusia No 13 : Competency Management, PPM, Konsultan Manajemen, Jakarta.
- PT. Mitra Inti Selaras, 2012, Laporan Manajemen PT. MIS, laporan Internal tahun 2012, PT. MIS Tangerang.
- PT. Mitra Inti Selaras, 2013, Laporan Manajemen PT. MIS, laporan Internal tahun 2013, PT. MIS Tangerang
- Oei, Istijanto, 2010, Riset Sumber daya Manusia, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Robins, S.P (2003), Perilaku organisasi Jilid 1, Jakarta : Indeks
- Rampesad, Hubert K, (2005), Total Performance Scorecard Konsep Manajemen Baru : Mencapai Kinerja Dengan Integritas, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2012, Panduan Lengkap SPSS Versi 20, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sukirman & Astini, R, 2012, Pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja, dan Stress Kerja terhadap kinerja karyawan Universitas Mercubuana, Jurnal Ilmiah Manajemen, volume 5 No. 2, Juni. Universitas Mercubuana
- Setyoningtyas, Erlin, 2011, Pengaruh motivasi, kemampuan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja dengan kompensasi sebagai variabel moderator, publikasi Ilmiah, Universitas Brawijaya.
- Sudrajat, (2005), Enterpreuner : Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 1 No. 2 September 2005 : Pengaruh Kemampuan dan Motivasi kerja terhadap Produktivitas kerja karyawan Administrasi Universitas Mercu Buana, Jakarta
- Wardini, Kusuma Amalia, Jurnal Organisasi dan Manajemen Volume 2, No. 1, Maret 2007 : Pengembangan Model Kompensasi berbasis Kompetensi di Universitas Terbuka : Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Winarti, (2010), Pengaruh Kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja guru SMAN 87, Jakarta, Universitas Mercu Buana, Jakarta