

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMPENSASI, DAN
PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA
KARYAWAN**

(Studi Pada Karyawan Divisi *Call Center* PT Indosat Ooredoo Semarang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Stikubank

Semarang



Oleh :

Nama : Mugi Prihatin

NIM : 18.05.51.5006

Program Studi : S1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS
STIKUBANK SEMARANG**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul :

PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMPENSASI, DAN PENGEMBANGAN KARIR

TERHADAP KINERJA KARYAWAN

**(Studi Kasus Pada Karyawan Divisi *Call Center* PT Indosat Ooredoo
Semarang)**

Oleh :

Nama : Mugi Prihatin

Nim : 18.05.51.5006

Program Studi : S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 15 Februari 2021

Dosen Pembimbing

Dr. Dra/ Lie Liana, M.MSI

NIDN : 0603036501

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMPENSASI, DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi pada Karyawan Divisi *Call Center* PT Indosat Ooredoo Semarang)

Oleh :

Nama : Mugi Prihatin
NIM : 18.05.51.5006
Program Studi Strata 1 (S1) Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank pada tanggal : 26 Februari 2021

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing
(Merangkap penguji I)

Dr. Dra. Lie Liana, M.MSI
NIDN: 0603036501

Penguji II

Dr. Alimuddin Rizal, S.E., M.M
NIDN: 0610106301

Penguji III

Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si
NIDN: 0027037101

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si
NIDN: 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Mugi Prihatin

NIM : 18.05.51.5006

Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul : PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMPENSASI, DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Divisi *Call Center* PT Indosat Ooredoo Semarang) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangka kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat, atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, Februari 2021

Yang menyatakan



Mugi Prihatin

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya dan keluarga tercinta saya yang selalu memberikan semangat, dorongan, serta doa yang tak henti- hentinya, juga teman dan sahabat saya yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Tanpa mereka, saya tidak sanggup menyelesaikan studi ini. Terima Kasih untuk semuanya.

(Mugi Prihatin)

MOTTO

“Musuh yang Paling Berbahaya di atas Dunia Ini Adalah Penakut dan Bimbang. Teman yang Paling Setia, Hanyalah Keberanian dan Keyakinan yang Teguh”

-Andrew Jackson-

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, kompensasi, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan divisi *call center* di PT Indosat Ooredoo Semarang yang berjumlah 86 karyawan. Pengumpulan data menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai instrumen. Data diolah menggunakan program SPSS 21. Pengujian dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik F, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena besarnya nilai signifikansi $0,348 > 0,05$ (2) Kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena nilai signifikansi $0,160 > 0,05$ dan (3) Pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai beta = 0,985 (positif)

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Kompensasi, Pengembangan Karir, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of job satisfaction, compensation, and career development on employee performance. The population in this study were 86 employees of the call center division at PT Indosat Ooredoo Semarang. Collecting data using a survey method with a questionnaire as an instrument. The data were processed using the SPSS 21 program. Tests were carried out by means of validity tests, reliability tests, F statistical tests, determination coefficient tests (R²), and hypothesis testing (t test). The results of this study indicate that (1) job satisfaction has no effect on employee performance because the significance value is $0.348 > 0.05$ (2) compensation has no effect on employee performance because the significance value is $0.160 > 0.05$ and (3) career development has an effect on performance. with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a beta value = 0.985 (positive)

Keywords: Job Satisfaction, Compensation, Career Development, Employee Performace.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul: ***“Pengaruh Kepuasan Kerja, Kompensasi, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Divisi Call Center PT Indosat Ooredoo Semarang)”***. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, tidak luput dari hambatan dan kendala. Hambatan dan kendala dapat diatasi berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberi dorongan, doa, dan kasih sayang.
2. Bapak Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
3. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. Ibu Sri Sudarsi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
5. Ibu Dr. Dra. Lie Liana, M.Msi selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Alimuddin Rizal, S.E., M.M selaku dosen penguji II
7. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku dosen penguji III

8. *Head of Region (HOR)* PT Indosat Ooredoo Semarang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Seluruh karyawan divisi *call center* PT Indosat Ooredoo Semarang.
10. Bapak dan Ibu Dosen serta keluarga besar Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan ilmu tanpa batas.
11. Semua teman-teman Manajemen angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan dan penyempurnaan kedepannya. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Semarang, Februari 2021
Penyusun

Mugi Prihatin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Kinerja Karyawan.....	9

2.1.2 Kepuasan Kerja	13
2.1.3 Kompensasi	19
2.1.4 Pengembangan Karir	27
2.2 Penelitian Emiris	33
2.3 Pengembangan Hipotesis	40
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	40
2.3.2 Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan	40
2.3.3 Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan....	41
2.4 Kerangka Konseptual	42
BAB III METODOLOGI DAN ENELITIAN.....	44
3.1 Objek Penelitian	44
3.2 Populasi	44
3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data.....	44
3.4 Definisi Konsep, Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	45
3.5 Pengolahan Data.....	48
3.5.1 Deskripsi Responden	48
3.5.2 Deskripsi Variabel.....	48
3.6 Uji Instrumen	48
3.6.1 Uji Validitas	48
3.6.2 Uji Reliabilitas	48
3.7 Analisis Data	49
3.7.1 Analisis Regesi Berganda.....	49
3.8 Uji Model.....	50
3.8.1 Uji Statistik F	50

3.8.2 Uji Koefisien Determinasi (R).....	50
3.9 Uji Hipotesis (uji t).....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Deskripsi Responden.....	52
4.2 Deskripsi Variabel.....	54
4.3 Uji Instrumen	58
4.3.1 Uji Validitas	60
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.4 Analisis Data	61
4.4.1 Analisis Regresi Berganda	61
4.5 Uji Model.....	61
4.5.1 Uji Statistik F	61
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R)	61
4.6 Uji Hipotesis (uji t).....	63
4.7 Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Keterbatasan	69
5.3 Implikasi	70
5.4 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jumlah Promosi Jabatan Karyawan	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1	Skala Pengukuran	
Tabel 4.1	Penyebaran Kuesioner.....	38
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (X1)	54
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Kompensasi (X2)	55
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Pengembangan Karir (X3)	56
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (X1).....	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kompensasi (X2)	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Pengembangan Karir (X3)	60

DAFTAR GAMBAR

2.4.1 Gambar Model Grafis	42
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Data Responden dan Tabulasi Data
Lampiran III	Output Deskripsi Responden
Lampiran IV	Output Deskripsi Variabel
Lampiran V	Output Uji Validitas
Lampiran VI	Output Uji Reliabilitas
Lampiran VII	Output Uji Regresi Berganda
Lampiran VIII	Catatan Konsultasi dan Bimbingan
Lampiran IX	Surat Ijin Penelitian
Lampiran X	Hasil Cek Turnitin