

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *CONTACT CENTER*
PADA NTMC POLRI**

***THE INFLUENCE OF WORK DISCIPLINE AND WORK
MOTIVATION ON THE PERFORMANCE OF CONTACT
CENTER EMPLOYEES AT NTMC POLRI***

Oleh:
WIWIK SULISJANTI
61201021008692

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
2025**

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *CONTACT CENTER*
PADA NTMC POLRI**

***THE INFLUENCE OF WORK DISCIPLINE AND WORK
MOTIVATION ON THE PERFORMANCE OF CONTACT
CENTER EMPLOYEES AT NTMC POLRI***

Oleh:
WIWIK SULISJANTI
61201021008692

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Agustini, S.Kom., MM.
NIDN: 0416088301

Drs.Henky Hendrawan, MM, M.Si.
NIDN: 0416076506

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.
NIDN: 2017065701

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *CONTACT CENTER*
PADA NTMC POLRI**

***THE INFLUENCE OF WORK DISCIPLINE AND WORK
MOTIVATION ON THE PERFORMANCE OF CONTACT
CENTER EMPLOYEES AT NTMC POLRI***

Oleh:
WIWIK SULISJANTI
61201021008692

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Mei Iswandi, SE., MM.
NIDN: 0430057201

Mega Indah Edityawati, SE., MM.
NIDN: 0418028503

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs.Henky Hendrawan, MM, M.Si.
NIDN: 0416076506

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WIWIK SULISJANTI

NIM : 61201021008692

Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Contact Center* Pada NTMC Polri

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiarisme sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kerja sama saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2025

WIWIK SULISJANTI

Nama : WIWIK SULISJANTI
NIM : 61201021008692
Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Contact Center* Pada NTMC Polri

ABSTRAK

Dalam suatu organisasi atau perusahaan sumber daya manusia menjadi hal yang sangat krusial. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya mencakup banyak faktor penting yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan maka pemilihan sumber daya manusia sangat berperan penting. Beberapa faktor internal utama seperti disiplin kerja dan motivasi kerja perlu untuk diperhatikan untuk mendukung kinerja karyawan yang optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *contact center* pada NTMC Polri. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan adalah keseluruhan dari populasi dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu sebanyak 30 orang (sampel jenuh). Model analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil uji t menunjukkan secara parsial disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai thitung ($7,591$) > ttabel ($2,051$). Secara parsial motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai thitung ($2,294$) > ($2,051$). Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai Fhitung ($34,748$) > Ftabel ($3,350$). Hasil *Adjusted R Square* diperoleh sebesar $0,699$ atau $69,9\%$ yang berarti bahwa variabel bebas disiplin kerja dan motivasi kerja bersama-sama mempengaruhi variabel terikat kinerja karyawan *contact center* NTMC Polri, sebesar $69,9\%$ sedangkan sisanya $30,1\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan

Name : WIWIK SULISJANTI
NIM : 61201021008692
Thesis title : *The Influence of Work Discipline and Work Motivation on the Performance of Contact Center Employees at NTMC Polri*

ABSTARACT

In an organization or company, human resources are crucial. The success of an organization in achieving its goals involves many important factors that must be considered. Therefore, to support the achievement of company goals, human resource selection plays a crucial role. Several key internal factors, such as work discipline and motivation, need to be considered to support optimal employee performance.

The purpose of this study was to analyze the influence of work discipline and work motivation on the performance of contact center employees at NTMC Polri. The type of research used is quantitative research. The research method with data collection using a questionnaire. The sample used is the entire population using a non-probability sampling technique, which is 30 people (saturated sample). The analysis model used is multiple regression analysis.

The results of the t-test indicate that partially work discipline has a positive and significant effect on employee performance with a calculated t value (7.591) > t table (2.051). Partially, work motivation has a positive and significant effect on employee performance with a calculated t value (2.294) > (2.051). While the results of the F test indicate that simultaneously the variables of work discipline and work motivation have a positive and significant effect on employee performance with a calculated F value (34.748) > F table (3.350). The Adjusted R Square result obtained was 0.699 or 69.9%, which means that the independent variables of work discipline and work motivation together affect the dependent variable of employee performance at the NTMC Polri contact center, by 69.9% while the remaining 30.1% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Work Discipline, Work Motivation, Employee Performance*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam juga tak lupa penulis panjatkan untuk junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penelitian dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Karyawan *Contact Center* NTMC Polri ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut dikarenakan penulis melihat kinerja para karyawan *contact center* NTMC Polri yang di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu seperti, disiplin kerja dan motivasi kerja yang di lakukan di NTMC Polri. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lanjutan untuk mengetahui apakah disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *contact center* pada NTMC Polri.

Dalam proses penulisan skripsi ini, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, selaku ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Gici *Business School* ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Gici *Business School* yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM.,M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Gici *Business School* yang terus berusaha untuk memajukan Jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Ibu Agustini, S.Kom.,MM., selaku Dosen Pembimbing Proposal Penelitian dan Penyusunan Skripsi ini yang dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis menyusun skripsi ini tepat waktu.
5. Bapak Mei Iswandi, SE.,MM, selaku Dosen Penguji sidang proposal penelitian dan sidang skripsi yang telah memberikan saran ketika sidang berlangsung agar proposal skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Gici *Business School* khususnya jurusan Manajemen yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu ini yang dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar dan membimbing penulis selama 4 tahun masa perkuliahan.
7. Seluruh staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Gici *Business School* yang telah memberikan pelayanan, bantuan administrasi, dan fasilitas pendukung yang sangat membantu kelancaran penulis selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Lasidi dan Ibu Sutini yang sudah memberikan dukungan dan doa yang tak pernah putus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan saya persembahkan gelar sarjana ini untuk kalian. Mohon maaf jika harus menunggu lama dan terima kasih untuk kepercayaan kalian kepada anak yang penuh tekad dan ambisi ini (penulis).

9. Adik saya tersayang Fitri Dwi Lisjayanti yang sudah ikut berkontribusi dalam membantu dan memfasilitasi dalam penyusunan skripsi ini serta doa yang tak luput untuk penulis.
10. Seluruh keluarga besar yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak doa dan dukungan kepada penulis.
11. Ketiga sahabat dekat penulis yaitu Fitri Damayanti, Maharani dan Denden Aupi Amelia Hasibuan yang juga turut mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Tak luput juga penulis ucapkan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan yang saling membantu dan menyemangati satu sama lain dalam penyusunan skripsi ini Miranda Oktaviani, Nindya Hapsari, Tsania Zahrohnissa, Rian Marciana, Zakiatul Jannah, Indah Kulsumawati, Neneng Rohilah dan Sella Noveliana.
13. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2021 yang telah bersama-sama dengan penulis dalam menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Gici *Business School* ini.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat melanjutkan ke penyusunan skripsi menjadi lebih baik. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Depok, 10 Juli 2025
Penulis,

WIWIK SULISJANTI
6120102100869

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGUJIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTARACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN/GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah	3
1.3.Ruang Lingkup/ Batasan Masalah	4
1.4.Rumusan Masalah	4
1.5.Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.5.1. Maksud Penelitian.....	4
1.5.2. Tujuan Penelitian	4
1.6.Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.2. Disiplin Kerja	8
2.3. Motivasi Kerja.....	11
2.4. Kinerja.....	14
2.5. Penelitian Terdahulu	16
2.6. Kerangka Pemikiran.....	22
2.7. Pengajuan Hipotesis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1.Desain dan Jenis Penelitian.....	24
3.2.Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	24
3.3.Jenis dan Sumber Data Penelitian	25
3.4.Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.4.1.Populasi.....	25
3.4.2.Sampel	25
3.5.Operasional Variabel.....	26
3.5.1.Variabel Bebas	26
3.5.2.Variabel Terikat	28

3.6. Metode Pengumpulan Data	31
3.7. Metode Pengolahan / Analisis Data	32
3.7.1. Skala dan Angka Penafsiran	32
3.7.2. Uji Kualitas Data	34
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.4. Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Hasil Penelitian	43
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan dan Lokasi Penelitian.....	43
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan / Instansi	44
4.1.3. Struktur Organisasi	45
4.1.4. Deskripsi Karakteristik Responden	46
4.1.5. Tanggapan Responden	47
4.1.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.1.7. Uji Asumsi Klasik.....	56
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis.....	60
4.2. Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	64
4.2.1. Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.2.2. Interpretasi Hasil Penelitian.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Simpulan	66
5.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data absensi karyawan.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	24
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	33
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	46
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Disiplin	48
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Motivasi	50
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel Kinerja Karyawan.....	52
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja	54
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja.....	54
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	55
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9. Kolmogorov-Smirnov Test	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Heteroskedastisitas Pendekatan Glejser	59
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	59
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda	60
Tabel 4.13. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	61
Tabel 4.14. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	62
Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial)	63

DAFTAR BAGAN/GAMBAR

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	56
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Pendekatan Grafik.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian.....	71
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	76
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	77
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	83
Lampiran 6. Hasil Plagiarisme Turnitin.....	84
Lampiran 7. Tabel F dan T.....	87
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	89