

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DIVISI SALPER CALL CENTER
PT. INFOMEDIA NUSANTARA
BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**SENDY SANDRA
NIM: 2411907966**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DIVISI SALPER CALL CENTER
PT. INFOMEDIA NUSANTARA
BOGOR**

Oleh:

Nama : SENDY SANDRA
NIM 2411907966
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 12 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Nurdin Rifa'i, SE, M.Sc M.AP

Altatit Dianawati, S.Si., M.M.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DIVISI SALPER CALL CENTER
PT.INFOMEDIA NUSANTARA
BOGOR**

Oleh:

Nama : SENDY SANDRA
NIM : 2411907966
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 12 Agustus 2023
Waktu : 14.20 - 16.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji 1 : Eko Wahyu Widayat, S.Si, SE, MM (.....)

Penguji 2 : Novie Nostalgia A, SE, MM (.....)

Mengesahkan,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sendy Sandra
NIM : 2411907966
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201294410910001
Alamat : Villa Ciomas Indah Blok Q 10/3 RT 02/011 Ciomas
Rahayu Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Salper *Call Center* di PT. Infomedia Nusantara Bogor ini karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa se pengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apa pun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 12 Agustus 2023

SENDY SANDRA

ABSTRAK

SENDY SANDRA. NIM 2411907966. Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Call Center di PT. Infomedia Nusantara Divisi Salper Bogor.

Sumber daya manusia termasuk salah satu sumber daya yang paling penting dan dominan dalam mengantar perusahaan mencapai tujuan, kualitas sumber daya manusia dapat diperoleh melalui beberapa upaya di antaranya pemberian pendidikan, pelatihan, pembinaan, disiplin, pemberian sanksi yang tegas dan penilaian prestasi kerja. Dengan pendidikan dan pelatihan, karyawan akan memperoleh tambahan pengetahuan dan ketrampilan, sehingga karyawan dapat memberi kualitas kerja yang lebih baik dari sebelumnya. Serta dengan disiplin akan mendorong karyawan untuk konsisten terhadap waktu kerja (penggunaan jam kerja dan tingkat penyelesaian pekerjaan), sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu. Sanksi yang tegas akan mendorong karyawan memperkecil tingkat kesalahan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang ditetapkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuisioner. Model analisis data yang digunakan adalah metode statistik. Data yang telah dikumpulkan, diolah di SPSS sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang digunakan.

Hasil uji regresi menunjukkan 60,7% faktor-faktor kinerja karyawan Call Center PT. Infomedia Nusantara Divisi Salper Bogor dijelaskan oleh motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja sedangkan sisanya 30,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Uji F menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Call Center PT. Infomedia Nusantara Divisi Salper Bogor dengan hasil analisis $F_{hitung} = (33,934) > F_{tabel} = (2,90)$. Hasil Uji t menunjukkan variabel lingkungan thitung $(-0,684) > t_{tabel} (1,669)$ artinya bahwa variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja lebih dominan daripada variabel motivasi dan disiplin kerja yaitu thitung $(1,961)$ dan $(5,445)$ sedangkan angka $t_{tabel} (1,669)$ maka secara parsial variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Call Center PT. Infomedia Nusantara Divisi Salper Bogor. Bisa dijelaskan bahwa variabel yang paling dominan di PT. Infomedia Nusantara Divisi Salper Call Center Bogor adalah lingkungan kerja.

Kata Kunci: motivasi kerja, lingkungan kerja, disiplin kerja, kinerja karyawan

ABSTRACT

SENDY SANDRA. NIM 2411907966. *The Influence of Work Motivation, Work Environment and Work Discipline on Call Center Employee Performance at PT Infomedia Nusantara Salper Division Bogor.*

Human resources are one of the most important and dominant resources in driving the company to achieve its goals, the quality of human resources can be obtained through several efforts including providing education, training, coaching, discipline, giving strict sanctions and assessing work performance. With education and training, employees will gain additional knowledge and skills, so that employees can provide better quality work than before. As well as with discipline will encourage employees to be consistent with working time (use of working hours and level of work completion), so that work can be completed on time. Firm sanctions will encourage employees to minimize the level of error, so that work can be completed according to the conditions set.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of Work Motivation and Work Environment on the performance of employees of PT Infomedia Nusantara. The type of research used is Quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is statistical methods. The data that has been collected is processed in SPSS so that conclusions can be drawn according to the type of test used.

The regression test results show that 6.6% of the performance factors of the Call Center employees of PT Infomedia Nusantara Salper Bogor Division are explained by work motivation, work environment and work discipline while the remaining 3.4% is explained by other factors not examined in this study. While the F test shows that the independent variables consisting of work motivation, work environment and work discipline simultaneously have a significant effect on the performance of Call Center employees of PT Infomedia Nusantara Salper Bogor Division with the results of the analysis $F_{hitung} = (33.934) > F_{tabel} = (2.90)$. The t test results show that the environmental variable $t_{count} (-0.684) > t_{table} (1.669)$ means that the work environment variable has no significant effect on employee performance. This shows that the work environment variable is more dominant than the motivation and work discipline variables, namely $t_{count} (1.961)$ and (5.445) while the t_{table} number (1.669) , so partially these variables do not have a significant effect on the performance of Call Center employees of PT Infomedia Nusantara Salper Division Bogor. It can be explained that the most dominant variable at PT Infomedia Nusantara Salper Call Center Division Bogor is the work environment.

Keywords: *work motivation, work environment, work discipline, employee performance*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi guru terbaik dan menjadi suri tauladan bagi umat Islam di seluruh dunia.

Penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Salper *Call Center* di PT Infomedia Nusantara Bogor”** ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat kinerja karyawan PT Infomedia Nusantara sangat berbeda-beda karyawan satu dengan karyawan yang lainnya, mengenai kedisiplinan karyawan dari hasil data yang didapat masih ada karyawan yang tidak hadir tanpa ada keterangan, dan mengenai lingkungan kerja setelah mendatangi lokasi kantor masih ada cara pengelolaan yang perlu di perbaiki. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apa pengaruh dari motivasi kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja karyawan divisi salper *call center* PT Infomedia Nusantara.

Dalam proses penulisannya, tentu penulis dibantu oleh banyak pihak. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, peneliti memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Sri Parwati selaku Manager *Liaison Officer Consumer Fulfillment* PT Infomedia Nusantara Bogor yang telah memberikan izin untuk meneliti.
2. Bapak Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.

4. Bapak. Dian Rusmana, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi.
6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Ibu Tami Sucirat Cristiningsih, S.E., M.M (Cand) selaku ketua BAAK STIE GICI Bogor yang selama ini membantu dalam pengurusan mata kuliah serta skripsi ini.
8. Ibunda Eneng Mintarsih tercinta yang telah memberikan cinta serta kasih sayang yang tak ter hingga, doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. *Support System* terbaik teman-teman yang telah memberikan semangat, meluangkan waktunya, memberikan doa serta kasih sayang kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Terlepas dari semuanya penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan, dengan tangan terbuka penulis menerima segala kritik dan saran. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT.

Depok, 12 Agustus 2023
Penulis,

Sendy Sandra
NIM: 2411907966

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN & PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN SIDANG.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.3. Motivasi Kerja	9
2.1.4. Lingkungan Kerja	12
2.1.5. Disiplin Kerja	16
2.1.6. Kinerja	21
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Konseptual	29
2.4. Hipotesis	31
BABI III. METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.2. Jenis Penelitian	33
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Definisi Operasional Variabel	36
3.5.1. Variabel Bebas	36
3.5.2. Variabel Terikat	40
3.6. Teknik Analisis Data	43
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	43
3.6.2. Uji Kualitas Data	45

3.6.3. Uji Asumsi Klasik	46
3.6.4. Uji Hipotesis	48
3.6.5. Persamaan Regresi	48
3.6.6. Uji Serempak/Simultan	49
3.6.7. Koefisien Determinasi.....	50
3.6.8. Uji Parsial.....	51
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Hasil Penelitian.....	53
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.2. Karakteristik Responden.....	54
4.1.3. Tanggapan Responden.....	56
1. Motivasi Kerja.....	56
2. Lingkungan Kerja.....	58
3. Disiplin Kerja.....	61
4. Kinerja Karyawan.....	64
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	66
1. Uji Validitas.....	67
2. Uji Reliabilitas.....	70
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
1. Uji Normalitas.....	71
2. Uji Multikolinieritas.....	71
3. Uji Heteroskedastisitas.....	72
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	73
1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	73
2. Hasil Uji F (Simultan).....	74
3. Koefisien Determinasi.....	75
4. Hasil Uji t (Parsial).....	76
5. Pengaruh Dominan.....	77
4.2. Pembahasan	77
 BAB V. SIMPULAN dan SARAN	80
5.1. Simpulan	80
5.2. Saran	80
 DAFTAR PUSTAKA	84
 LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	33
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 3.3	Angka Penafsiran	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	55
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Atas Variabel Motivasi Kerja	56
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Atas Variabel Lingkungan Kerja	59
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Atas Variabel Disiplin Kerja	61
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Atas Variabel Kinerja Kerja	64
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja	67
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja	68
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja	68
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Kerja	69
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.11.	Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	72
Tabel 4.12.	Hasil Uji Regresi Berganda	73
Tabel 4.13.	Hasil Uji F	75
Tabel 4.14.	Koefisien Determinasi Model Summary	75
Tabel 4.15.	Hasil Uji t (Uji Parsial)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	30
Gambar 4.1.	Hasil Uji Normalitas (Histogram)	71
Gambar 4.2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Keterangan Penelitian	84
Lampiran 2.	Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 3.	Tabulasi Data	89
Lampiran 4.	Data SPSS	90
Lampiran 5.	Kartu Bimbingan.....	101
Lampiran 6.	Daftar Riwayat Hidup	102
Lampiran 7.	F Tabel	103
Lampiran 8.	T Tabel	105