



**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
TENAGA PEMASARAN
(STUDI KASUS PADA AGEN ASURANSI PT. AXA
CABANG SEMARANG)**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro Semarang**

Disusun Oleh :

**ARDHIAN SASMITA
NIM.14020210170001**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

2017

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Ardhian Sasmita
NIM : 14020210170001
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :
PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA TENAGA
PEMASARAN (STUDI KASUS PADA AGEN ASURANSI PT. AXA CABANG
SEMARANG).

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka bersedia menerima saksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 4 Agustus 2017
Pembuat Pernyataan,

Ardhian Sasmita
NIM. 14020210170001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pemasaran (Studi Kasus Pada Agen Asuransi PT. AXA).

Nama Penyusun : Ardhian Sasmita

NIM : 14020210170001

Program Studi : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1

Dekan

Semarang, 2017
Pembantu Dekan Bidang Akademis

Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727 199203 1 001

Dosen Pembimbing :

1. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D
NIP. 197611152003122001

(.....)

Drs. HerbasukiNurcahyanto, MT

NIP. 19600318 198710 1 001

Dosen Penguji :

1. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB
NIP. 197208251999031001

(.....)

2. Dr. Hari Susanta N, M.Si
NIP. 197003031994121001

(.....)

MOTTO

- ❖ *Saling mengerti, saling mengingatkan, saling mendidik dan bermanfaat kearah yang baik itu yang diharapkan dari sebuah hubungan.*
- ❖ *Kemampuan manusia ada batasnya, Keluarga dan teman itu menguatkan. "Jagalah Keluarga dan Teman"*
- ❖ *Lebih baik mengerjakan satu pekerjaan tapi selesai dengan benar-benar baik dari pada berniat mengerjakan banyak hal namun tidak ada yang maksimal*
- ❖ *Integritas dibangun oleh tiap langkah yang terarah dengan benar. "Jaga Tiap Langkah itu"*

PERSEMBAHAN

Karya yang sederhana ini kupersembahkan kepada :

1. Ibu (Tulus Suprikhati) yang sangat luar biasa berjuang dalam rangka mendidik, membimbing, menasehati, memotivasi serta melimpahkan lautan cinta kasih yang tidak akan pernah habis untuk saya. Dan tidak terkecuali untuk ayah saya (Bambang Haryanto) yang sudah berjuang dan mendidik untuk diri saya dengan cara yang luar biasa spesial.
2. Sodara-sodara saya Wawak, mas Ghalih dan mas Bram yang terus mendorong saya menjadi orang yang bisa membanggakan keluarga.
3. Sahabat (semoga dianggep sahabat juga ya) saya Karunia alias Kuncrit yang salalu bisa menjadi penguat dikala masa sulit saya. Selalu menjadi pengingat bahwa “Dirimu adalah berkat Tuhan bagi sekitar” .
4. Dana Aji Kurniawan yang selalu bisa membimbing dan memberikan arahan buat saya.
5. Paduan Suara Mahasiswa Undip terkhusus pada kontingen Guang Zhou yang telah memberikan banyak sekali pengalaman yang luar biasa di Undip.
6. Saya ucapkan terimakasih teman-teman bernyanyi di PSM Undip Leon (Tenor 2011), mas Wawan (tenor 2008), Nugie (tenor 2011) mas Raja (bass 2006), mas Mario (bass 2008), Azis (bass 2011) .
7. Sahabat saya Dina Ramadhanu yang sangat bisa menghibur, memberi pembelajaran dalam berusaha dan memberikan pengalaman berusaha yang luar biasa.
8. Teman-teman, kakak-kakak maupun adik-adik Administrasi Bisnis terutama dek lisna, isma, sofi, eko, mas ardi, mas nandi, caca, dita, dek

hilman, nina, dek bela, dek icha, dek aryo, hiksa, yang sudah membantu selama berjalannya perkuliahan hingga lulus.

9. Teman Teman KKN desa Danurejo kecamatan mertayudhan magelang Anggi, Sofi, Rena, Astuti, ajie, alief, anhar .

ABSTRAKSI

Penelitian ini adalah tentang Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pemasaran (Studi Kasus Pada Agen Asuransi PT. AXA). Penelitian ini dilakukan karena ada permasalahan kinerja karyawan yang diduga disebabkan karena motivasi kerja kurang, yang berupa motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik dari karyawan PT. AXA Semarang. Hal ini didasarkan atas tidak terpenuhinya target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Dengan diadakannya penelitian ini maka dapat diambil kebijakan tentang masalah motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik dan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal.

Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* atau penelitian penjelasan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. AXA Semarang sebanyak 156 orang. Teknik perhitungan sampel menggunakan slovin sehingga jumlah sampel menjadi 113 responden. Teknik penentuan sampel menggunakan *Proportional Random Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji t test, uji F test, koefisien determinasi dan analisis regresi. Perhitungan dalam penelitian ini menggunakan SPSS for windows.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa : (1) motivasi kerja intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. AXA dengan demikian peningkatan motivasi kerja intrinsik akan meningkatkan kinerja dan penurunan motivasi kerja intrinsik akan menurunkan kinerja, (2) motivasi kerja ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. AXA, dengan demikian peningkatan motivasi kerja ekstrinsik akan meningkatkan kinerja dan penurunan motivasi kerja ekstrinsik akan menurunkan kinerja, (3) motivasi kerja intrinsik dan motivasi kerja ekstrinsik secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. AXA, dengan demikian peningkatan motivasi kerja intrinsik dan ekstrinsik akan meningkatkan kinerja dan penurunan motivasi kerja intrinsik dan ekstrinsik akan menurunkan kinerja.

saran yang dapat diberikan adalah (1) hendaknya perusahaan memperhatikan masalah motivasi kerja intrinsik dengan memberikan penghargaan, promosi, dan pengembangan bagi karyawan PT. AXA secara rutin dan berkesinambungan, (2) hendaknya perusahaan memperhatikan masalah motivasi kerja ekstrinsik dengan meningkatkan supervisi, kondisi kerja, gaji, hubungan dengan teman sejawat, dan keamanan, (3) Bagi peneliti lainnya, apabila hendak melakukan penelitian tentang kinerja maka hendaknya menggunakan variabel lain selain variabel yang terdapat penelitian yaitu motivasi kerja intrinsik dan motivasi kerja ekstrinsik untuk memprediksi kinerja. Variabel lain yang digunakan untuk memprediksi kinerja diantaranya adalah kepemimpinan, kompensasi, fasilitas. Dengan demikian penelitian tentang kinerja ini akan menjadi lebih sempurna.

Kata kunci : motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, kinerja

ABSTRACT

This research is about the Influence of Work Motivation on Marketing Performance (Case Study at Insurance Agent PT AXA Semarang). This research is done because there are employee performance problems that are suspected caused by less work motivation, in the form of intrinsic motivation and extrinsic motivation from employees of PT. AXA Semarang. This is based on the non-fulfillment of targets set by the company. The purpose of this study was to determine the effect of intrinsic motivation and extrinsic motivation on employee performance either partially or simultaneously. With the holding of this research it can be taken policy about intrinsic motivation problems, extrinsic motivation and employee performance so that company objectives can be achieved optimally.

The type of research used is explanatory research or explanatory research. Population in this research is employees of PT. AXA Semarang as many as 156 people. Sample calculation technique using slovin so that the number of samples to 113 respondents. The technique of determining the sample using Proportional Random Sampling. Data collection method using questionnaires while data analysis techniques used are validity, reliability, test t test, F test, coefficient of determination and regression analysis. Calculations in this study using SPSS for windows.

The result of the calculation shows that: (1) intrinsic work motivation have positive and significant effect to employee performance of PT. AXA thus increasing intrinsic work motivation will improve performance and decrease intrinsic work motivation will decrease performance, (2) extrinsic work motivation have positive and significant effect to employee performance of PT. AXA, thereby increasing extrinsic work motivation will improve performance and decrease of extrinsic work motivation will decrease performance, (3) intrinsic work motivation and extrinsic work motivation together have positive and significant influence to employee performance of PT. AXA, thus increasing intrinsic and extrinsic work motivation will improve performance and decrease intrinsic and extrinsic work motivation will degrade performance.

Suggestions that can be given are (1) should the company pay attention to the problem of intrinsic work motivation by giving awards, promotion, and development for employees of PT. AXA regularly and continuously, (2) company should pay attention to extrinsic work motivation problem by improving supervision, working conditions, salary, relationship with peers, and security, (3) For other researchers, if you want to do research about performance then use variable Other than the variables contained in this study are intrinsic work motivation and extrinsic work motivation to predict performance. Other variables used to predict performance include leadership, compensation, facilities. Thus research on this performance will be more perfect.

Keywords : intrinsic motivation, extrinsic motivation, performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia yang telah diberikan selama pembuatan skripsi ini. Skripsi yang penulis susun ini berjudul : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pemasaran (Studi Kasus Pada Agen Asuransi PT. AXA). Penulis sangat bersyukur karena telah diberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunannya. Maka penulis mengucapkan terima kasih, kepada :

1. Dr. Sunarto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Dr. Bulan Prabawani, MM, Ph.D, selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang dan

menjadi Dosen Pembimbing yang telah berkenan membimbing dan memberikan arahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Dr. Widiartanto, Selaku Wakil Dekan 4 sekaligus menjadi Dosen Penguji 1 yang telah menyempatkan waktunya dalam perihal pengujian skripsi dan memberikan arahan bagaimana sebaiknya penulisan maupun isi skripsi dibuat.
4. Dr. Hari Susanta N, Selaku Dosen Wali sekaligus menjadi Dosen Penguji 2 yang sudah memberikan arahan berkaitan Skripsi penulis.
5. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan dukungan dan ilmu kepada penulis selama menempuh studi.
6. Pimpinan dan Staf PT. AXA Semarang yang telah berkenan memberikan ijin dan data penelitian yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman seangkatan Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menempuh studi.
8. Semua Pihak yang telah membantu dalam kelancaran pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Semarang, Agustus 2017

Ardhian Sasmita
NIM. 14020210170001

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	9
1.4.1. Kegunaan Teoritis	9
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	9
1.5. Kerangka teori	10
1.5.1. Motivasi Kerja.....	10

1.5.1.1. Pengertian Motivasi Kerja.....	10
1.5.1.2. Teori Motivasi	12
1.5.1.3. Macam-Macam Motivasi	16
1.5.1.4. Komponen Utama dan Tujuan Motivasi	18
1.5.2. Kinerja.....	19
1.5.2.1. Pengertian Kinerja	19
1.5.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	21
1.5.2.3. Pengukuran Kinerja.....	23
1.6. Hubungan Antar Variabel Penelitian	25
1.6.1. Hubungan Motivasi Kerja Intrinsik dan Kinerja	25
1.6.2. Hubungan Motivasi Kerja Ekstrinsik dan Kinerja	26
1.7. Penelitian Terdahulu	26
1.8. Hipotesis.....	27
1.9. Desfinisi Konseptual.....	28
1.10. Definisi Operasional	29
1.11. Metode Penelitian	30
1.11.1. Tipe Penelitian	31
1.11.2. Populasi.....	31
1.11.3. Sampel	31
1.11.4. Teknik Sampling	31
1.11.5. Sumber Data.....	32
1.11.6. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1.11.7. Skala Pengukuran	34
1.11.8. Teknik Analisis Data	35

BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

2.1. Gambaran Umum PT. AXA	43
2.1.1. Sejarah Nama AXA.....	43
2.1.2. Makna Logo AXA.....	44
2.1.3. Perilaku Inti.....	45
2.2. Perkembangan AXA	46
2.3. Vis dan Nilai Bersama AXA	46
2.4. Kantor Cabang Semarang dan Customer Service.....	49
2.5. AXA Group	49
2.6. PT. AXA Cabang Semarang.....	52
2.7. Struktur Organisasi	52
2.8. Faktor Dalam Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Asuransi.....	55
2.9. Karakteristik Responden	57
2.9.1. Status Keagenan.....	57
2.9.2. Jenis Kelamin.....	57
2.9.3. Umur.....	58
2.9.4. Pendidikan	59

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian	60
3.1.1. Persepsi Responden Berkaitan dengan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Pemasaran (Agen Asuransi PT. AXA cabang Semarang)	60
3.1.2. Hasil Uji Validitas Reliabilitas.....	87
3.1.3. Analisis Regresi	90

3.1.4. Uji t Test	91
3.1.5. Uji F test	91
3.1.6. Koefisien Determinasi	92
3.1.7. Nilai Koefisien Korelasi	93
3.1.8. Pengkategorian Variabel dan Tabulasi Silang	93
3.2. Pembahasan	98
3.2.1. Pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja.....	98
3.2.2. Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja	100
3.2.3. Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik terhadap Kinerja.....	103
BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan.....	105
4.2. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Komposisi Karyawan PT. AXA Asuransi Kesehatan	4
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 1.3 Matrik Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 1.4 Perhitungan Sampel Penelitian	32
Tabel 1.5 Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	37
Tabel 2.1. Standar Promosi dan Validasi Tenaga Pemasaran	56
Tabel 2.2. Status Keagenan	57
Tabel 2.3. Jenis Kelamin	58
Tabel 2.3. Umur	58
Tabel 2.4. Pendidikan	59
Tabel 3.1. Keberhasilan dalam bekerja.....	61
Tabel 3.2. Tanggung jawab dalam bekerja	62
Tabel 3.3. Tantangan pekerjaan.....	64
Tabel 3.4. Pengakuan dan penghargaan dalam bekerja	65
Tabel 3.5. Pengembangan diri	66
Tabel 3.6. Rekapitulasi variabel motivasi intrinsik	67
Tabel 3.7. Kategorisasi untuk motivasi intrinsik.....	63
Tabel 3.8. Kebijakan dan administrasi.....	65
Tabel 3.9. Keamanan	66

Tabel 3.10. Gaji	67
Tabel 3.11. Hubungan antar pribadi	68
Tabel 3.12. Kondisi kerja	69
Tabel 3.13. Rekapitulasi variabel motivasi ekstrinsik	70
Tabel 3.14. Kategorisasi untuk variable motivasi ekstrinsik	73
Tabel 3.15. Hasil pekerjaan sesuai standar	75
Tabel 3.16. Hasil pekerjaan sesuai SOP	76
Tabel 3.17 Pencapaian standar kerja minimal.....	77
Tabel 3.18 Penyelesaian rencana program kerja	78
Tabel 3.19. Mengoptimalkan waktu kerja.....	79
Tabel 3.20. Pemenuhan aktivitas pekerjaan.....	80
Tabel 3.21. Mengoptimalkan peralatan kerja.....	81
Tabel 3.22. Mampu bekerjasama dengan agen lain.....	82
Tabel 3.23. Mampu melakukan standar kerja	83
Tabel 3.24. Mampu menerapkan pengarahan	84
Tabel 3.25. Menjaga visi perusahaan.....	85
Tabel 3.26. Menepati komitmen kerja	86
Tabel 3.27. Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel kinerja.....	87
Tabel 3.28. Kategorisasi untuk variabel kinerja.....	90
Tabel 3.29. Uji Validitas Motivasi Intrinsik	91
Tabel 3.30. Uji Validitas Motivasi Ekstrinsik.....	92
Tabel 3.29. Uji Validitas Kinerja.....	92
Tabel 3.30. Uji Reliabilitas.....	93

Tabel 3.31. Coefficient 1.....	93
Tabel 3.31. Coefficient 2.....	94
Tabel 3.32. Anova.....	95
Tabel 3.33 Model Summary 1	95
Tabel 3.34 Model Summary 2	96
Tabel 3.35 Model Summary 3	96
Tabel 3.36. Tabel silang hubungan motivasi intrinsik dengan kinerja	96
Tabel 3.37. Tabel silang hubungan motivasi ekstrinsik dengan kinerja	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	28
Gambar 1.2. Kurva uji t	41
Gambar 1.3. Kurva uji F	42
Gambar 2.1. Logo PT. AXA	44
Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT. AXA Cabang Semarang	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Penelitian

Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS