



**PENGARUH PELATIHAN (*SELLING SKILL TRAINING*),
PENGHARGAAN DAN PENGAKUAN TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN BAGIAN SALES
PT CATUR SENTOSA ADIPRANA TBK**

SKRIPSI

SHAFIRA ISLAMIANI 1710111176

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**PENGARUH PELATIHAN (*SELLING SKILL TRAINING*),
PENGHARGAAN DAN PENGAKUAN TERHADAP
KEPUASAN KERJAKARYAWAN BAGIAN *SALES*
PT CATUR SENTOSA ADIPRANA TBK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

SHAFIRA ISLAMIANI 1710111176

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Shafira Islamiani

NIM : 1710111176

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 28 Juli 2021

Yang menyatakan,



Shafira Islamiani

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shafira Islamiani
NIM : 1710111176
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH PELATIHAN (*SELLING SKILL TRAINING*),
PENGHARGAAN DAN PENGAKUAN TERHADAP KEPUASAN
KERJAKARYAWAN BAGIAN SALES PT CATUR SENTOSA ADIPRANA
TBK**

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Jakarta
Pada tanggal 28 Juli 2021
Yang menyatakan


METRAI
TEMPEL
39AAJX39933520
Shafira Islamiani

***The Effect of Training (Selling Skill Training), Rewards and Recognition on
Job Satisfaction of Salesman on PT Catur Sentosa Adiprana TBK***

By Shafira Islamiani

Abstract

This study is a quantitative study that aims to determine the effect of training, rewards and recognition on job satisfaction of salesman at PT Catur Sentosa Adiprana. The population used in this study were employees of sales section at PT CSA Tbk. The number of samples used is 156 respondent. The sampling technique used was the simple random sampling methods. Hypothesis testing in this study using a Partial Least Square with the SmartPLS 3.3 software and a significance level is 5% (0.05). The result of the test are (1) there is a significant effect of the training (selling skill training) on job satisfaction, (2) there is a significant effect of the rewards on job satisfaction, (3) there is a significant effect of the recognition on job satisfaction, (4) there is a significant simultaneous effect of training (selling skill training), rewards, and recognition on job satisfaction.

Keyword: *job satisfaction, rewards, recognition, training.*

**Pengaruh Pelatihan (*Selling Skill Training*), Penghargaan dan Pengakuan
terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian *Sales*
PT Catur Sentosa Adiprana Tbk**

Oleh Shafira Islamiani

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan (*selling skill training*), penghargaan dan pengakuan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian *sales* PT Catur Sentosa Adiprana Tbk . Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *sales* PT Catur Sentosa Adiprana Tbk. Jumlah sampel yang digunakan adalah 156 responden. Teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah *simple random sampling*. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* dengan *software* SmartPLS 3.3. Hasil penelitian ini adalah (1) terdapat pengaruh yang positif signifikan dari pelatihan (*selling skill training*) terhadap kepuasan kerja, (2) terdapat pengaruh yang positif signifikan dari penghargaan terhadap kepuasan kerja, (3) terdapat pengaruh yang positif signifikan dari pengakuan terhadap kepuasan kerja, (4) terdapat pengaruh simultan dari pelatihan (*selling skill training*), penghargaan dan pengakuan terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci: pelatihan, penghargaan, pengakuan, kepuasan kerja.

SKRIPSI

**PENGARUH PELATIHAN (*SELLING SKILL TRAINING*),
PENGHARGAAN DAN PENGAKUAN TERHADAP KEPUASAN
KERJAKARYAWAN BAGIAN SALES PT CATUR SENTOSA ADIPRANA
TBK**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SHAFIRA ISLAMIANI 1710111176

**Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal: 28 Juli 2021 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Drs. Mahendro Sumadrijo. MM.,QIA.,CSFA

Ketua Penguji



Zackaria Rialmi, S.IP.,MM.,CHRP

Penguji 1



Dr.Iwan Kresna Setiadi. MM

Penguji 2



**Dr. Dianwicakasih Arieftiara
S.E.,Ak.,M.Ak., CA., CRSs**

Dekan



**Wahyudi, SE.,MM
Ketua Program Studi**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
Jalan RS. Fatmawati No.1 Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telp. 021-7656971, Fax.021-7656904
Website: <http://www.feb.upnvj.ac.id>, Email: febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Hari ini Kamis tanggal 28 bulan Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Shafira Islamiani

NIM : 1710111176

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

“PENGARUH PELATIHAN (*SELLING SKILL TRAINING*), PENGHARGAAN DAN PENGAKUAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN BAGIAN SALES PT CATUR SENTOSA ADIPRANA TBK”

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Drs. Mahendro Sumardjo, MM, QIA, CSFA	Ketua Penguji	1.
2	Zackharia Rialmi, S.IP., MM., CHRP	Penguji I	2.
3	Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE, MM	Penguji II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 28 Juli 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi Manajemen
Program Sarjana

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wahyudi', written over a horizontal line.

Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Puji dan syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah swt. atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelatihan (*Selling Skill Training*), Penghargaan dan Pengakuan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan bagian *Sales* PT Catur Sentosa Adiprana Tbk”. Salawat serta salam tidak lupa penyusun panjatkan kepada Nabi Muhammad saw.

Pada kesempatan ini, penyusun ingin berterima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak,M.Ak,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Ibu Dr. Desmintari, SE, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen. Bapak Wahyudi SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana. Bapak Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E, M.M dan Ibu Dr. Sri Mulyantini, S.E, M.M selaku dosen pembimbing 1 dan 2, yang senantiasa memberikan arahan dan ilmu selama masa penyusunan skripsi ini dan Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.

Tidak lupa penyusun mengucapkan terima kasih juga untuk Ayahanda Fibrianto dan Ibunda Ambaristi Purnawitosari selaku orang tua tercinta yang telah memberi motivasi, arahan, semangat, dan panjatan do'a untuk penyusun dalam menyelesaikan skripsi. Shammira Islamiani dan Akhira Muhammad Farabi selaku saudara kandung yang selalu mendengarkan keluh kesah penyusun dalam penyusunan skripsi. Teman-teman S1 Manajemen (Sumber Daya Manusia) angkatan 2017 yang sama-sama berjuang dalam masa penyusunan skripsi semester genap tahun 2021. Sahabat penyusun dalam Grup Cantik, Kembang Fresh dan juga Marinni Winata, Yuliani Sidik, Alfi Zakira, Zikrillah, Rizka Satria Dewi, Arinda Syifa, Arien Ramanta, Qonita Hanum, dan Rizky Shafira Hazaroh yang senantiasa memberikan masukan, koreksi, *sharing* pengalaman dan semangat dalam penyusunan skripsi.

Penyusun menyadari bahwa dalam proses atau pun hasil dari penyusunan proposal penelitian skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu, mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat positif yang akan membantu penyusun untuk

kesempurnaan proposal penelitian ini dari setiap sisinya. Penyusun berharap agar hasil karya tulis ilmiah ini dapat memberikan dampak yang positif untuk para pembaca.

Jakarta, Juli 2021

Shafira Islamiani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.2 Kepuasan Kerja	13
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Kerja	14
2.1.2.2 Kepuasan Kerja Sebagai Pebanding Ekspektasi dan Penghargaan (reward)	16
2.1.2.3 Akibat Ketidakpuasan Kerja	17
2.1.2.4 Indikator Pengukuran Kepuasan Kerja	17
2.1.3 Pelatihan (<i>Selling Skill Training</i>).....	18
2.1.3.1 Definisi Pelatihan	18
2.1.3.2 Jenis-jenis Pelatihan	19
2.1.3.3 Indikator Pelatihan	20
2.1.4 Penghargaan (<i>Reward</i>)	20
2.1.4.1 Definisi Penghargaan (<i>Reward</i>)	20
2.1.4.2 Jenis-jenis Penghargaan	21
2.1.4.3 Strategi Pemberian Penghargaan	22
2.1.4.4 Sistem Pemberian Penghargaan	22
2.1.4.5 Indikator Pengukuran Penghargaan	23

2.1.5 Pengakuan	24
2.1.5.1 Definisi Pengakuan	24
2.1.5.2 Manfaat Skema Pengakuan	24
2.1.5.3 Format dan Jenis Pengakuan yang Diberikan Organisasi	25
2.1.5.4 Indikator Pengukuran Pengakuan	27
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	28
2.3 Kerangka Berpikir	37
2.4 Hipotesis.....	38
2.4.1 Pengaruh Pelatihan (<i>Selling Skill Training</i>) terhadap Kepuasan Kerja	39
2.4.2 Pengaruh Penghargaan terhadap Kepuasan Kerja	39
2.4.3 Pengaruh Pengakuan terhadap Kepuasan Kerja	40
2.4.4 Pengaruh Pelatihan (<i>Selling Skill Training</i>), Penghargaan dan Pengakuan terhadap Kepuasan Kerja	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Definisi Konseptual, Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.1.1 Definisi Konseptual.....	42
3.1.2 Definisi Operasional.....	43
3.2 Populasi dan Sampel	46
3.2.1 Populasi	46
3.2.2 Sampel.....	47
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.3.1 Jenis Data	48
3.3.2 Pengumpulan Data	49
3.4 Teknik Analisis Data.....	50
3.4.1 Analisis Deskriptif	50
3.4.2 Analisis Inferensial	52
3.4.2.1 Uji Validitas	53
3.4.2.2 Uji Reliabilitas	53
3.4.2.3 Uji Hipotesis	54
3.4.2.4 Uji R ²	54
3.4.2.4.1 Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	54

3.4.2.4.2 Uji Kelayakan Model (Uji F)	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	56
4.1.1 Karakteristik Responden	57
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	60
4.2.1 Analisis Deskriptif	60
4.2.2 Analisis Inferensial.....	65
4.2.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	65
4.2.2.1.1 Uji Validitas Konvergen	71
4.2.2.1.2 Uji Validitas Diskriminan	74
4.2.2.1.3 Uji Reliabilitas	75
4.2.2.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	76
4.2.2.2.1 Uji Hipotesis	76
4.3 Pembahasan.....	79
4.3.1 Pengaruh Pelatihan (<i>Selling Skill Training</i>) terhadap Kepuasan Kerja	79
4.3.2 Pengaruh Penghargaan terhadap Kepuasan Kerja.....	81
4.3.3 Pengaruh Pengakuan terhadap Kepuasan Kerja.....	83
4.3.4 Pengaruh Pelatihan (<i>Selling Skill Training</i>), Penghargaan dan Pengakuan terhadap Kepuasan Kerja	86
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Jumlah Karyawan bagian <i>Sales</i> PT CSA Tbk Jabodetabek 2021 .	5
Tabel 2. <i>Resume Belt Qualification</i> (jumlah peserta pelatihan) PT CSA Jabodetabek per Maret 2021	6
Tabel 3. <i>Resume Belt Qualification</i> PT CSA Jabodetabek per Maret 2021.....	7
Tabel 4. Tabel Insentif Karyawan bagian <i>Sales</i> PT CSA Tbk per Maret 2021	8
Tabel 5. Bentuk Kompetisi untuk Pengakuan di PT CSA Tbk.....	9
Tabel 6. Matrix Penelitian Sebelumnya	34
Tabel 7. Pengukuran Variabel.....	45
Tabel 8. Skala Likert	49
Tabel 9. Peringkat Jawaban Kuesioner	50
Tabel 10. Interpretasi Nilai Indeks Responden	51
Tabel 11. Tingkat Reliabilitas berdasarkan <i>Alpha Cronbach</i>	54
Tabel 12. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	57
Tabel 13. Karakteristik Responden Menurut Usia	58
Tabel 14. Karakteristik Responden Menurut Usia Kerja	59
Tabel 15. Interpretasi Nilai Indeks Responden	61
Tabel 16. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Kerja	61
Tabel 17. Tanggapan Responden Atas Variabel Pelatihan (<i>Selling Skill Training</i>)	62
Tabel 18. Tanggapan Responden Atas Variabel Penghargaan	63
Tabel 19. Tanggapan Responden Atas Variabel Pengakuan	64
Tabel 20. <i>Outer Loading Factor</i>	72
Tabel 21. <i>Fornell-Lacker Criterium</i>	74
Tabel 22. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	74
Tabel 23. <i>Composite Reliability</i>	75
Tabel 24. <i>Cronbach's Alpha</i>	75
Tabel 25. <i>Path Coefficient</i>	76
Tabel 26. <i>R-Square</i>	77
Tabel 27. Hasil Uji T.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian Empiris.....	38
Gambar 2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	57
Gambar 3. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	58
Gambar 4. Karakteristik Responden Menurut Usia Kerja.....	59
Gambar 5. Nilai Loading Factor Outer Model.....	66
Gambar 6. Hasil Re-estimasi Nilai Loading Factor Outer Model.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2. Data Kuesioner Responden	110
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden.....	126
Lampiran 4. Hasil Deskripsi Interpretasi Data.....	128
Lampiran 5. Output Outer Model SmartPLS 3.3	131
Lampiran 6. Output Model SmartPLS 3.3	134
Lampiran 7. Tabel T.....	137
Lampiran 8. Tabel F.....	142
Lampiran 9. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	146
Lampiran 10. Surat Riset.....	147
Lampiran 11. Hasil Turnitin.....	148