



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN KERJA DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT SHARP ELECTRONICS INDONESIA
(DIVISION CUSTOMER SATISFACTION)**

TESIS

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**TRI YUDHA ARDIYANTO
55117310010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2019**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN KERJA DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT SHARP ELECTRONICS INDONESIA
(DIVISION CUSTOMER SATISFACTION)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

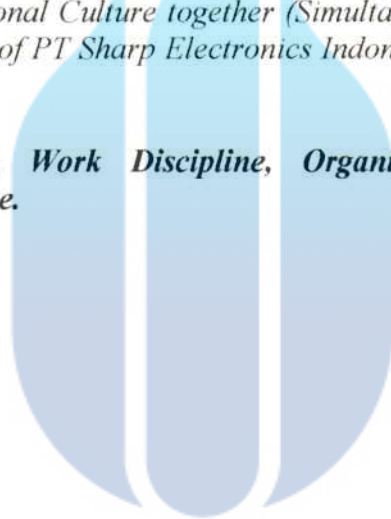
TRI YUDHA ARDIYANTO
55117310010

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2019**

ABSTRACT

This study examines and analyzes motivation, work discipline and organizational culture on the performance of employees at PT Sharp Electronics Indonesia (Customer Satisfaction Division) which has not been maximized, due to the achievement of the performance evaluation results in the last 2 period 2017L and 2018F decreased in each Indicator assessment, this is very impact on employee performance. The method used is quantitative research. With a population of all employees of PT Sharp Electronics Indonesia (Division Customer Satisfaction) as many as 110 people, with the sampling technique using slovin formula with a population of 86 employees. The analytical method used in this study is multiple linear regression. The results of the study showed that Motivation, Work Discipline and Organizational Culture together (Simultaneous) had a significant effect on the Performance of PT Sharp Electronics Indonesia (Division Customer Satisfaction) Employees.

Keywords : Motivation, Work Discipline, Organizational Culture and Performance.



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini menguji dan menganalisis motivasi, disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PT Sharp Electronics Indonesia (*division Customer Satisfaction*) yang belum maksimal, dikarenakan pencapaian hasil penilaian kinerja pada 2 periode terakhir 2017L dan 2018F terjadi penurunan disetiap Indikator penilaian, hal ini sangat berdampak pada kinerja karyawan. Metode yang digunakan penelitian kuantitatif. Dengan populasi seluruh karyawan PT Sharp Electronics Indonesia (*Division Customer Satisfaction*) sebanyak 110 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah populasi 86 orang karyawan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan motivasi, disiplin kerja dan budaya organisasi secara bersama – sama (*Simultan*) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT Sharp Electronics Indonesia (*Division Customer Satisfaction*).

Kata Kunci : Motivasi, Disiplin Kerja, Budaya Organisasi dan Kinerja.



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Motivasi, Disiplin kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Sharp Electronics Indonesia
(*Division Customer Satisfaction*)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Tri Yudha Ardiyanto

NIM : 55117310017

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : 16 November 2019

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Tajuddin Pogo, Lc, MH.)

U N I V E R S I T A S

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dr. Aty Herawati, M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Motivasi, Disiplin kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Sharp Electronics Indonesia
(*Division Customer Satisfaction*)
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Tri Yudha Ardiyanto
NIM : 55117310010
Program : Pascasarjana Magister Manajemen
Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Juli 2019



Tri Yudha Ardiyanto

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Sharp Electronics Indonesia (*Division Customer Satisfaction*).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Tajuddin Pogo Lc, MH sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini terselesaikan.
- 2) Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah meningkatkan kualitas pendidikan.
- 3) Dr. Aty Herawati, M.Si, selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.
- 4) Dr. Ahmad Badawi Saluy, MM, CHRA, selaku Sekprodi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana di Kranggan.
- 5) Dosen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya di dunia akademisi.
- 6) Staf karyawan Program Pascasarjana yang membantu proses administrasi dan bekerja secara profesional.

- 7) Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Mercu Buana dan sahabat terdekat yang selalu memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, Bapak Tukino dan Ibu Ipah Latipah serta Kedua kakak, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya selalu mendorong penulis untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Besar harapan tesis ini dapat memberikan sumbangsih dan kontribusi dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang ada di Indonesia.

Tri Yudha Ardiyanto



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Batasan Masalah	7
1.2.3 Perumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Penelitian	9
1.4.2 Kegunaan Penelitian	10
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Kinerja Karyawan	11
2.1.1.1 Definisi Kinerja Karyawan	11

2.1.1.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	12
2.1.1.3	Manfaat Penilaian Kerja.....	16
2.1.1.4	Tujuan Penilaian Kerja.....	17
2.1.1.5	Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	18
2.1.2	Motivasi Kerja	19
2.1.2.1	Pengertian Motivasi	19
2.1.2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi	22
2.1.2.3	Manfaat dan Tujuan Motivasi	25
2.1.2.4	Dimensi dan Indikator Motivasi.....	26
2.1.3	Disiplin Kerja.....	28
2.1.3.1	Pengertian Disiplin Kerja.....	28
2.1.3.2	Macam-macam Disiplin Kerja	29
2.1.3.3	Komponen Disiplin Kerja	30
2.1.3.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja.....	31
2.1.3.5	Tujuan dan Manfaat Disiplin Kerja.....	33
2.1.3.6	Dimensi dan Indikator Disiplin Kerja.....	34
2.1.4.	Budaya Organisasi	35
2.1.4.1	Pengertian Budaya Organisasi	35
2.1.4.2	Fungsi Budaya Organisasi.....	36
2.1.4.3	Faktor-faktor Mempengaruhi Budaya Organisasi.....	37
2.1.4.4	Dimensi dan Indikator Budaya Organisasi.....	39
2.2	Penelitian Terdahulu.....	40
2.3	Kerangka Pemikiran.....	45
2.3.1.	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	45
2.3.2.	Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan	46
2.3.3.	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	47
2.3.4.	Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi secara Bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan	47
2.4	Hipotesis	50

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	51
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
3.2.1	Definisi Operasional	51
3.2.2	Definisi Konsep	52
3.2.3	Pengukuran Variabel.....	53
3.3	Populasi dan Sampel	55
3.3.1	Populasi.....	55
3.3.2	Sampel.....	56
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	57
3.5	Metode Analisis Data.....	59
3.5.1	Statistik Deskriptif Variabel	59
3.5.2	Uji Kualitas Instrumen.....	60
3.5.2.1	Uji Validitas	60
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	61
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	62
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	62
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas.....	63
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	63
3.5.4	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	64
3.5.5	Uji Hipotesis.....	65
3.5.5.1	Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F).....	65
3.5.5.2	Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t)	66
3.5.5.3	Uji Determinasi (R^2).....	66
3.5.5.4	Analisis Korelasi Antar Variabel.....	67
3.5.5.5	Analisis Korelasi Antar Dimensi	68

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Perusahaan.....	70
4.1.1	Sejarah Perusahaan	71
4.1.2	Lingkup dan Bidang Usaha.....	73

4.1.3 Sumber Daya.....	74
4.1.4 Tantangan Bisnis.....	75
4.1.5 Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis.....	75
4.2 Hasil Penelitian.....	76
4.2.1 Karakteristik Responden	77
4.2.2 Statistik Deskriptif	78
4.2.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	82
4.2.3.1 Uji Validitas	82
4.2.3.2 Uji Reliabilitas	85
4.2.4 Pengajuan Asumsi Klasik	87
4.2.4.1 Uji Normalitas.....	87
4.2.4.2 Uji Multikolinearitas.....	89
4.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	90
4.2.5 Teknik Analisis Data.....	91
4.2.5.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	91
4.2.6 Uji Hipotesis	92
4.2.6.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	92
4.2.6.2 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	94
4.2.6.3 Uji Determinasi (R^2).....	95
4.2.6.4 Analisis Korelasi Antar Dimensi	97
4.3 Pembahasan.....	107
4.3.1 Pengaruh Motivasi (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	107
4.3.2 Pengaruh Disiplin Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	108
4.3.3 Pengaruh Budaya Organisasi (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	108
4.3.4 Pengaruh Motivasi (X_1), Disiplin Kerja (X_2) dan Budaya Organisasi (X_3) secara Bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan (Y)	109

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	118
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	134



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Penelitian Kinerja PT. Sharp Electronics Indonesia (<i>Division Customer Satisfaction</i>).....	2
Tabel 1.2. Persepsi Karyawan Tentang Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT Sharp Electronics Indonesia (<i>Division Customer Satisfaction</i>).....	3
Tabel 1.3. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Motivasi dari 30 Responden Karyawan PT Sharp Electronics Indonesia (<i>Division Customer Satisfaction</i>)	4
Tabel 1.4. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Budaya Organisasi dari 30 Responden Karyawan PT Sharp Electronics Indonesia (<i>Division Customer Satisfaction</i>).....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1. Variabel Motivasi.....	53
Tabel 3.2. Variabel Disiplin	54
Tabel 3.3. Variabel Budaya Organisasi.....	54
Tabel 3.4. Variabel Kinerja.....	54
Tabel 3.5. Skala <i>Likert</i>	55
Tabel 3.6. Kriteria Korelasi.....	68
Tabel 3.7. Analisis Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	69
Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2. Tabel Usia	77
Tabel 4.3. Masa Kerja	78
Tabel 4.4. Pendidikan Terakhir.....	78
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif	79
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Mean Variabel Motivasi Berdasarkan Kuesioner	79
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Mean Variabel Disiplin Kerja Berdasarkan Kuesioner	78

Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Mean Variabel Budaya Organisasi Berdasarkan Kuesioner	81
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi (X_1).....	83
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X_2)	84
Tabel 4.11. Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X_3).....	84
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	85
Tabel 4.13. Hasil Perhitungan Reliabilitas.....	86
Tabel 4.14. Hasil Uji Normalitas	87
Tabel 4.15. Hasil Uji Multikolinearitas	89
Tabel 4.16. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	91
Tabel 4.17. Hasil Uji Simultan (Uji F)	94
Tabel 4.18. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	95
Tabel 4.19. Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	95
Tabel 4.20. Hasil Korelasi Antar Dimensi.....	97



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

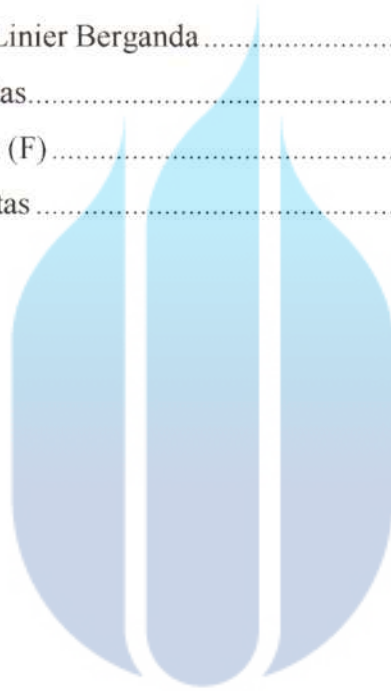
	Halaman
Gambar 1.1. Data Tingkat Keterlambatan PT Sharp Electronic Indonesia <i>(Division Customer Satisfaction)</i>	5
Gambar 1.2. Perbandingan Pelanggan Operator Sebelum & Sesudah Registrasi Ulang Prabayar	4
Gambar 1.3. Grafik Jumlah Pelanggan Telkomsel dari tahun 2015 sampai 2017.	7
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 2.2. Lima tahap Proses Keputusan Pembelian	42
Gambar 3.1. Diagram Jalur.....	79
Gambar 4.1. Histogram Kurva Normal.....	88
Gambar 4.2 Uji Normalitas.....	89
Gambar 4.3. <i>Scatterplot</i> Kinerja Karyawan.....	91

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran.1. Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran.2. Tabulasi Data Responden.....	122
Lampiran.3. Data Deskriptif Statistik.....	130
Lampiran.4. Data Regresi Linier Berganda.....	130
Lampiran.5. Data Normalitas.....	131
Lampiran.6. Data Simultan (F).....	132
Lampiran.7. Data Reliabilitas.....	133



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA