



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP
KOMPETENSI DAN KINERJA PERAWAT
SILOAM HOSPITALS LIPPO VILLAGE**

KARYA AKHIR

OLEH

**SUHARTINI SRI AGUSTIN
NIM 55109120008**

Yayasan Menara Bhakti UNIVERSITAS MERCU BUANA Perpustakaan Pusat	
Sumber :	<i>Sumbansan</i>
Tanggal :	<i>23/11/12</i>
No. Reg. :	1. <i>TM20869</i> 2. <i>TM/51/12/061</i>

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**



MERCU BUANA

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP
KOMPETENSI DAN KINERJA PERAWAT
SILOAM HOSPITALS LIPPO VILLAGE**

KARYA AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

OLEH

**SUHARTINI SRI AGUSTIN
NIM 55109120008**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**

ABSTRACT

This study is aimed to verify the effect of training and competency on job performance of nurses in Siloam Hospitals Lippo Village, Tangerang, Banten. The research method is quantitative research Analysis methods used in this survey research is explanatory, where the researcher would like to find out the effect of one variable on another variable, either partially or simultaneously.

Population in this research was all the 73 nurses who attended a special training program in 2010. The analysis data are descriptive and path analysis using software SPSS version 11.0 for windows.

The results of the research shows that training has positive influence on competency and that competency has positive influence on performance. The entire influence is larger than the direct influence of training variable on performance.

The results of the correlation analysis has strong correlation that training indicates strong correlation with competency. Both competency and performance also have strong correlation.

Keywords: Training, Competency, Performance.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kompetensi dan kinerja perawat Siloam Hospitals Lippo Village Tangerang Banten. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode survei eksplanatory, dimana peneliti ingin mengetahui pengaruh variable yang satu dengan variable lain, baik secara parsial maupun secara simultan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat Siloam Hospitals Lippo Village yang telah mengikuti pelatihan khusus tahun 2010 berjumlah 73 orang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, observasi dan studi dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan analisis path (analisis jalur) dan diproses menggunakan *software SPSS versi 11.0 for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan mempunyai pengaruh positif terhadap kompetensi dan kompetensi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja. Pengaruh total lebih besar dibandingkan pengaruh langsungnya pada pengaruh variabel pelatihan, terhadap kinerja. Hasil analisis korelasi memiliki hubungan yang kuat bahwa pelatihan menunjukkan hubungan yang kuat dengan kompetensi begitu juga dengan kompetensi dan kinerja memiliki hubungan yang kuat.

Kata kunci : Pelatihan, Kompetensi, dan Kinerja.

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Pelatihan terhadap Kompetensi dan Kinerja Perawat Siloam Hospitals Lippo Village Tangerang Banten**

Bentuk Karya Akhir: **Riset Bisnis**

Nama : **Suhartini Sri Agustin**

NIM : **55109120008**

Program : **Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Tanggal : **Maret 2012**

Mengesahkan :

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



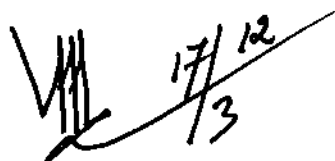
Dr. Rina Astini, SE, ME

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Dr. H.A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Pelatihan terhadap Kompetensi dan Kinerja Perawat Siloam Hospitals Lippo Village**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

N A M A ; Suhartini Sri Agustin

N I M ; 55109120008

Program Studi : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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

Lippo Village, Maret 2012



Suhartini Sri Agustin

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmatNya dan memperkenankan penulis menyelesaikan karya akhir dengan judul: "Pengaruh Pelatihan terhadap Kompetensi dan Kinerja Perawat Siloam Hospitals Lippo Village". Penulisan karya akhir ini dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh derajat Magister pada Program Studi Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dengan penuh hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas segala bantuan, bimbingan dan dorongan serta semangat kepada penulis selama ini sehingga memungkinkan karya akhir ini dapat diselesaikan. Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

Prof. Dr. Didik J. Rachbani, Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti Pascasarjana program Magister Manajemen

Dr. H. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si. Psi, selaku Ketua Komisi Pembimbing sekaligus dosen yang telah membimbing, dalam penulisan karya akhir ini atas intensitas waktu, tenaga dan fikiran yang telah banyak diluangkan, membagikan pengalaman dan memicu penulis mengangkat masalah-masalah pelatihan, kompetensi dan kinerja yang sangat bermanfaat dan peran besarnya yang mengarahkan dan banyak memberikan perhatian dan bantuannya hingga selesainya karya akhir ini

Dr. Rina Astini, SE.,MM., Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, atas bantuan dan perhatian yang telah diberikan selama ini.

Seluruh dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Mercu Buana Jakarta, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, ucapan terimakasih tak terhingga atas bimbingan selama penulis menempuh pendidikan.

Pimpinan Siloam Hospitals Lippo Village, Dr. dr. Andry, MM., MHKes, selaku Chief Executive Officer, Head of Human Resources Division Bapak Hadi Prawoto, MM, Head of Division dan Head of Department yang telah memberikan kesempatan, mengizinkan penulis mengikuti pendidikan Program Pascasarjana serta memberi ijin untuk tempat melakukan penelitian dan segala bantuan baik moril maupun materil hingga saat ini.

Sekretariat Universitas Mercu Buana., Bapak Wawan Purwanto, Drs.,SE.,MM, Bapak Kasiyo,SE, Bapak Paijan,SE yang banyak memberikan dukungan dalam penyelesaian penulisan.

Seluruh teman-teman Program Pascasarjana Angkatan XV Universitas Mercu Buana, atas bantuan dan kerjasamanya, selama menempuh program Pascasarjana di Universitas Mercu Buana. Buat Teman terdekatku dari awal masuk kuliah sampai sekarang yang selalu memberi masukan kepada penulis :Dwi Surini, S.Pd.

Sembah sujud dan terima kasih yang dalam penulis persembahkan kepada Ayahanda H.M.Syamsi dan Ibunda tercinta Almarhumah Hj. Hamima binti H. Khalifah, atas do'a dan dorongan serta bantuan yang begitu besar.

Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada suami tercinta Ir. H. A. Hidayat, M.Si., ketiga Anakku Dian Hastini Utami, AmKeb., SKM., Dwi Kartika Sari, dan Tri Rahma Damayanti atas segala pengertian, dorongan, bantuan, do'a nya dan sayangnya yang selalu menguatkan, mendoa dan menyemangati penulis selama menempuh pendidikan Program Pascasarjana hingga selesainya tugas-tugas maupun penyusunan karya akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, semoga Karya akhir ini berguna bagi penulis khususnya dan semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, terutama bagi almamater Universitas Mercu Buana Jakarta.

Sungguh tiada yang terbaik di dunia ini, terbaik dari yang terbaik hanyalah Allah SWT dan hanya kepadanya Nyalah kita menyerahkan segalanya. Untuk itu penulis mohon kritik dan saran konstruktif untuk penyempurnaan karya akhir ini.
Wassalamu'alaikum. Wr.Wb.

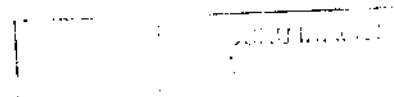
Lippo Village, Maret 2012

Penulis,

Suhartini Sri Agustin

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Hasil Penelitian	10
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Umum Perusahaan	13
2.2. Ruang Lingkup Bidang Usaha	15
2.3. Sumber Daya	17
2.4. Tantangan Bisnis	22
2.5. Proses Bisnis	23



BAB. III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS

3.1. Pelatihan	26
3.2. Kompetensi	31
3.3. Kinerja	43
3.4. Penelitian Terdahulu	47
3.5. Kerangka Pemikiran	49
3.6. Hipotesis Penelitian	51

BAB. IV. METODE Riset

4.1 Objek Riset dan Metode Riset	56
4.2. Tehnik pengumpulan data	59
4.3. Analisa Data	64

BAB. V. HASIL DAN ANALISIS

5.1 Karakteristik Responden	75
5.2. Hasil Analisis Deskriptif	78
5.3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	83
5.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	89
5.5 Hasil Analisis <i>Path</i>	92
5.6 Pembahasan	103
5.7. Hasil Analisis Korelasi	105

BAB.VI.KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan	108
6.2 Rekomendasi	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

.....	111
.....	114
.....	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Grafik Opini Pelanggan	4
Gambar 2.1.	Bagan Organisasi SHLV	21
Gambar 3.1.	Kerangka Konsep Penelitian	49
Gambar 3.2	Diagram <i>Path</i> dari Model Teoritis Pada Uji Simultan	52
Gambar 3.3.	Diagram <i>Path</i> dari Model Teoritis Pada Uji Parsial	53
Gambar 4.1.	Operasional Variabel	60
Gambar 5.1.	Hasil Uji Glestjer	91
Gambar 5.3.	Diagram Jalur	99

DAFTAR SINGKATAN

1. SHLV	= Siloam Hospitals Lippo Village	3
2. CR	= <i>Customer Relation</i>	4
3. MR	= Medical Record	5
4. SVIP	= Super Vip	17
5. ICU	= Intensive Care Unit	17
6. ICCU	= Intensive Cardiac Care Unit	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Daftar Kuisisioner	115
Lampiran 2.	Hasil tabulasi angket	121
Lampiran 3.	Tabel Frekuensi	128
Lampiran 4..	Uji Reliabilitas	143
Lampiran 5.	Tabel Korelasi	147
Lampiran 6.	Uji Regresi	159