



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**PENGARUH TINGKAT DISIPLIN DAN MOTIVASI  
PENGAWAI TERHADAP KINERJA PELAYANAN  
PERTOLONGAN KECELAKAAN PENERBANGAN  
DAN PEMADAM KEBAKARAN (PKP-PK)  
DI BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA**

**TESIS**

Diajukan  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi  
Program Magister Manajemen  
Universitas Mercu Buana

Oleh :

**SUJITNO**  
NIM : 131.00.033

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA 2003**

## PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS : PENGARUH TINGKAT DISIPLIN DAN  
MOTIVASI PEGAWAI TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN PERTOLONGAN KECELAKAAN  
PENERBANGAN DAN PEMADAM  
KEBAKARAN (PKP-PK) DI BANDAR UDARA  
JUANDA SURABAYA

NAMA MAHASISWA : SUJITNO  
NIM : 131.00.033

Tesis Telah Disetujui Dan Dipertahankan Didepan Sidang Tim Penguji Program  
Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Pada Hari : Selasa  
Tanggal : 14 Oktober 2003  
Tempat : Ruang Sidang Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Universitas Mercu Buana, Jalan Menteng Raya No. 29 Jakarta Pusat

Menyetujui :  
Pembimbing Tesis



Sukiswo Dirdjosuparto, PhD.

Mengetahui :  
Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Universitas Mercu Buana



Dr. Laode M. Kamaluddin, M.Sc, M.Eng.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, taufik, hidayah dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul "Pengaruh Tingkat Disiplin dan Motivasi Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan PKP-PK di Bandar Udara Juanda Surabaya", sebagai salah satu persyaratan tugas akhir dari Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana pada konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan penuh keterbukaan sangat mengharapkan segala kritik dan sumbang saran yang sifatnya membangun demi untuk perbaikan materi tesis ini lebih lanjut, terutama dari Dosen Pembimbing Bapak Dr. Sukiswo Dirjosuparto dan Bapak Drs. Hertasning MSM serta Bapak-Bapak Tim Penguji lainnya.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak-bapak Pembimbing dan Tim Penguji atas arahannya demi terwujudnya kesempurnaan dan semoga dapat memuaskan khalayak di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Rasa terima kasih juga kami sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Laode M. Kamaluddin M.Sc,M.Eng, selaku Direktur Akademik dan Bapak Drs. Hadi Prayitno, MM selaku Asisten Direktur Akademik, Bapak-bapak Dosen, seluruh staf Tata Usaha yang telah memberikan bimbingan, kuliah dan bantuan kelancaran perkuliahan selama penulis melaksanakan studi Program Magister Manajemen Angkatan Pertama.

2. Bapak-bapak Direksi dan para Pejabat serta Staf Subdit Operasi Bandara PT (Persero) Angkasa Pura I yang telah memberi kesempatan dan izin serta kemudahan selama penulis mengikuti studi ini.
3. Manajemen Kantor Cabang PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Juanda Surabaya yang telah banyak memberikan bantuan data/informasi kepada Penulis pada saat melakukan penelitian, serta seluruh pegawai Dinas PKP-PK Bandara Juanda yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
4. Rekan-rekan peserta studi Program Magister Manajemen Angkatan Pertama, yang telah banyak membantu kelancaran studi kami.

Tidak lupa penulis sampaikan pula kepada istri dan anak-anakku tercinta yang dengan tekun memberikan doa dan dorongan untuk menyelesaikan studi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlimpah. Amiiin .

Dan akhirnya semoga tesis ini bermanfaat bagi semua pihak, terutama bagi para Pejabat dan Staf di lingkungan PT (Persero) Angkasa Pura I.

Jakarta, Oktober 2003  
Penulis,

**SUJITNO**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
PENGESAHAN TESIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang Masalah .....	1
2. Rumusan Masalah .....	5
3. Tujuan Penelitian .....	5
4. Hipotesis .....	6
5. Manfaat Penelitian .....	6
6. Nomenklatur (Kata Kunci) .....	7
BAB II : STUDI PUSTAKA / TEORI .....	8
1. Kinerja Pelayanan PKP-PK .....	10
2. Disiplin Pegawai .....	15
3. Motivasi Pegawai .....	19
BAB III : METODE PENELITIAN .....	27

1. Variabel Penelitian .....	27
2. Metode Penarikan Sampel .....	31
3. Prosedur Pengumpulan Data .....	32
4. Metode Analisis .....	32
BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	33
1. Sejarah Bandar Udara Juanda .....	33
2. Manajemen Organisasi .....	34
BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	41
1. Analisis Deskriptif .....	41
2. Analisis Kuantitatif .....	56
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN .....	64
1. Kesimpulan .....	64
2. Saran-saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN .....	70

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1. : Tingkat Umur Responden .....	41
Tabel 5.2 : Pangkat / Golongan Responden.....	44
Tabel 5.3 : Kelas Jabatan Responden .....	45
Tabel 5.4 : Tingkat Pendidikan Responden .....	46
Tabel 5.5 : Tingkat Diklat Responden .....	47
Tabel 5.6 : Masa Kerja Responden .....	47
Tabel 5.7 : Pemahaman Disiplin Preventif .....	48
Tabel 5.8 : Pemahaman Disiplin Korektif .....	49
Tabel 5.9 : Sikap Menghadapi Tantangan .....	50
Tabel 5.10 : Pemahaman Dorongan Semangat .....	52
Tabel 5.11 : Pemahaman Faktor Pendorong Semangat .....	53
Tabel 5.12 : Kesiapan Kerja Petugas .....	55
Tabel 5.13 : Kesiapan Kerja Fasilitas PKP-PK .....	56
Tabel 5.14 : Pemahaman Hasil Kesiapan kerja Petugas PKP-PK .....	57
Tabel 5.15 : Hasil Analisis Regresi Berganda .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :

Kuesioner Penelitian.

Lampiran 2 :

Hasil Kuesioner Penelitian (Tabulasi Variabel).

Lampiran 3 :

Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penelitian.

Lampiran 4 :

Data Hasil Perhitungan Program SPSS for Windows Versi 10.00

Lampiran 5 :

Struktur Organisasi Bandar Udara Juanda Surabaya.

Lampiran 6 :

Riwayat Hidup.