



**PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN DAN PELATIHAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN
RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH DUREN SAWIT**

JAKARTA

TESIS

Muhammad Iqbal Tanjung

55111120089

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2016



**PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN DAN PELATIHAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN
RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH DUREN SAWIT**

JAKARTA

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Muhammad Iqbal Tanjung
55111120089

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-31935454 ext. 4418

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN DAN
PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
BAGIAN PELAYANAN RUMAH SAKIT KHUSUS
DAERAH DUREN SAWIT JAKARTA
Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Muhammad Iqbal Tanjung
Nim : 55111120089
Program : Pascasarjana
Tanggal : 13 September 2016



PERNYATAAN

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

Judul : PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN DAN PELATIHAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN
PELAYANAN RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH DUREN
SAWIT JAKARTA

Bentuk Tesis : Penelitian atau Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Muhammad Iqbal Tanjung

NIM : 55111120089

Program : Pascasarjana

Tanggal : 01 September 2016

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 pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.



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, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pelayanan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta.

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 menyampaikan terimakasih kepada: DR. Harries Madistriyatno, ME sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada DR. Enny Ariyanto, selaku Pengaji pada Seminar Proposal dan Ujian Tesis. Prof. Dr. Didik J Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Augustina Kurniasih, ME. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan Mahasiswa Magister Manajemen Angkatan XIX 2011 Kelas A, yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua, adik dan yang penulis selalu cintai dan sayangi istri Nur Rizki Anggorowati serta anak Namiah Alzena Balki yang semuanya mereka dengan penuh kasih sayang dan kesabaran mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah kinerja pada SDM di perusahaan.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Perumusan Masalah	8
1.5. Maksud dan Tujuan Karya Akhir.....	9
1.6. Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir	10
 BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	11
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	11
2.3. Sumber Daya.....	12
2.4. Tantangan Bisnis	14
2.5. Kegiatan Fungsi Bisnis	15
 BAB III. KAJIAN PUSTAKA	
3.1. Kajian Teori	16
3.2. Penelitian Terdahulu	51
3.3. Kerangka Pemikiran.....	57
3.4. Hipotesis.....	61
 BAB IV. METODE RISET	
4.1. Desain Penelitian.....	62
4.2. Variabel Penelitian.....	62
4.3. Populasi Dan Sampel	66
4.4. Jenis Dan Sumber Data	66
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	67
4.6. Teknik Analisis Data.....	68
4.7. Rancangan Uji Signifikansi	73
4.8. Analisa Determinasi (R^2)	76

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

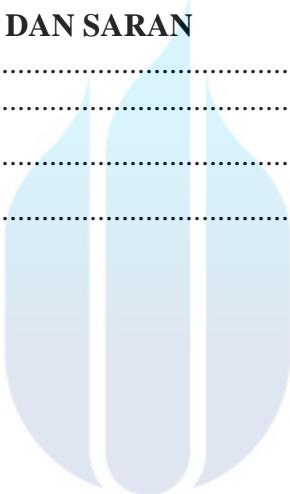
5.1. Hasil Penelitian	78
5.2. Analisis Deskripsi Variabel.....	81
5.3. Metode Analisis Dengan Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel.	83
5.4. Analisis Korelasi (R).....	88
5.5. Analisa Regresi	89
5.6. Analisa Determinasi (R ²)	92
5.7. Uji Signifikansi	92
5.8. Matrik Korelasi Antar Dimensi Motivasi, Dimensi Disiplin dan Dimensi Pelatihan Terhadap Dimensi Kinerja.....	94
5.9. Pembahasan.....	99

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	105
6.2. Saran.....	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi.....	13
Gambar 3.1. Siklus Manajemen Kinerja Daming	42
Gambar 3.2. Siklus Manajemen Kinerja Torington dan Hall	43
Gambar 3.3. Penelitian Model Konseptual	60



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penilaian kinerja karyawan bagian pelayanan RSDS tahun 2011-2013 2011 – 2013	3
Tabel 1.2. Target dan Hasil Komplain Pengunjung atau Pasien Kepada Karyawan Bagian Pelayanan Per Tahun Dari 2011 – 2013	4
Tabel 1.3. Data Pendapatan Dan Fasilitas Karyawan Bagian Pelayanan Yang Diberikan Perusahaan	5
Tabel 1.4. Data Keterlambatan Kehadiran Karyawan Bagian Pelayanan Yang Melebihi Standard Waktu Keterlambatan SDM 2013	6
Tabel 1.5. Data Program Pelatihan Karyawan Bagian Pelayanan RSDS	6
Tabel 2.1. Target dan Hasil Pendapatan Per Tahun dari 2011-2013.....	14
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3.2. Jurnal Internasional	57
Tabel 4.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	64
Tabel 4.2. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	72
Tabel 5.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 5.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 5.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	79
Tabel 5.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja	80
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Motivasi	84
Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas Disiplin.....	85
Tabel 5.7. Hasil Uji Validitas Pelatihan.....	86
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	87
Tabel 5.9. Cofficients ²	89
Tabel 5.10. ANOVA	93
Tabel 5.11. Matrik Korelasi Antar Dimensi	94