

**PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. ISS INDONESIA BAGIAN
CLEANING SERVICE DI MAL BINTARO XCHANGE**

TESIS

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Magister Management
Universitas Mercu Buana



NIM : 55114120099

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SUMBER DAYA MANUSIA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

**PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. ISS INDONESIA BAGIAN
CLEANING SERVICE DI MAL BINTARO XCHANGE**

TESIS



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SUMBER DAYA MANUSIA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan
PT. ISS Indonesia bagian *Cleaning Service* di Mal Bintaro
Xchange

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Kantor

Nama : Hapit Hidayat

NIM : 55114120099

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan,

Pembina Utama 1



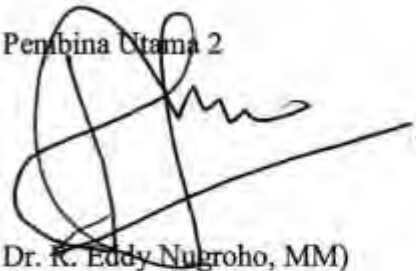
(Dr. Tajuddin Pogo, MM)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Pembina Utama 2



Dr. R. Eddy Nugroho, MM)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

PERNYATAAN

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

Judul: Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Bagian *Cleaning Service* Mal Bintaro Xchange Bintaro

Bentuk Tesis: Penelitian/Kajian Masalah Kantor

Nama: Hapit Hidayat

NIM: 55114120099

Program: Magister Manajemen

Tanggal: 18 Maret 2017

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.

Tugas ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen 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, 18 Maret 2017

Hapit Hidayat



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa atas segala berkat dan karunia-Nya kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul "Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. ISS Indonesia bagian *Cleaning Service* di Mal Bintaro Xchange Bintaro".

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 yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof Dr. Didik J. Rachbini Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan Situasi kondusif di Fakultas
2. Dr. Aty Herawaty, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dr. Tajudin Pogo, MM., sebagai dosen pembimbing pertama dan Dr. Rosalendro Eddy Nugroho, MM, sebagai dosen Pembimbing kedua yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
4. Dr. Suharno, M.M selaku Ketua Penguji Sidang Tesis yang telah Banyak memberikan saran dan kritik membangun dan penyempumaan tesis ini.
5. Dr. Farida, M.M selaku Penguji ujian Sidang Tesis yang telah banyak memberikan arahan dan saran dalarn penulisan tesis ini.
6. Profesor Dr. Dana, selaku Penguji pada Seminar Proposal Tesis.
7. Seluruh dosen, staf administrasi dan perpustakaan Prodi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

8. Executive Vice President - Human Capital Management Bapak Ari Kurnianto, yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam mengikuti Pendidikan di Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
9. Vice President – Quality Service Assurance Bapak Nungky Awang Chandra, yang telah memperkenalkan saya Mercu Buana dan Service Manager Bapak Sumardi area Mal Bintaro Xchange Bintaro yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan sampai selesainya penulisan tesis ini.
10. Ayahanda, tercinta. Kartawan (alm) dan Ibunda. Kartini (alm) tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, segala, dukungan dan cinta kasih yang tiada henti dan tiada mungkin dapat terbalas, hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan dan mas Agus Wahyono dan mbak Nurhayati (alm), adikku. Ema Purwanti, Kartonoserta team ketik dan cetak Mas Hari. Terima kasih atas doa dan pengharapannya.
11. Sri Mulyati (istri), Arya Galuh Dhiyaa Ul Haq dan Bisma Praba Buana Al Haq (anak) yang sangat saya sayangi yang telah memberikan dorongan, bantuan serta pengertian yang sangat besar kepada Penulis, baik selama mengikuti perkuliahan maupun dalam menyelesaikan Tesis ini.
12. Rekan-rekan mahasiswa Pasca Magister Manajemen Angkatan KKI Depok, yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan. Tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa setiap manusia mempunyai sisi kelemahan. Untuk itu penulis membuka lapang dada menerima kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi lebih sempurnanya tesis ini.

Penulis

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah... ..	9
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2. Perumusan Masalah	10
1.2.3. Pembatasan Masalah	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	12
1.4.1. Manfaat Teoritis	12
1.4.2. Manfaat Praktis	12

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN (INDUSTRI)

2.1. Sejarah Perusahaan ISS Worldwide dan ISS Inodonesia	14
2.2. Struktur Organisasi Operasional Mall Bintaro Xchange	19
2.3. Lingkup dan Bidang Usaha	20
2.4. Sumber Daya.....	21
2.5. Tantangan Bisnis ISS	22
2.6. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis.....	24

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN

HIPOTESIS

3.1. Kajian Teori	27
3.1.1. Pengertian Manajemen	27
3.2.1. Fungsi Manajemen	28
3.2. Manajemen Sumber Daya Manusia	29
3.2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	29
3.2.2. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	29
3.2.3. Pelatihan	34
3.2.4. Teori Motivasi	50
3.2.5. Kinerja Karyawan	57
3.3. Penelitian Terdahulu	66
3.4. Kerangka Pemikiran	69
3.4.1. Hubungan Antara Pelatihan Dengan Kinerja Cleaner	69
3.4.2. Hubungan Antara Motivasi Dengan Kinerja Cleaner	70
3.4.3. Hubungan Antara Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja	71
3.5. Hipotesis	73

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Jenis Design Penelitian	74
4.1.1. Tempat Penelitian	74
4.1.2. Waktu Penelitian	74
4.2. Variabel Penelitian	75
4.2.1. Definisi Konsep	75
4.2.2. Definisi Operasional	76
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	77
4.3.1. Populasi	77
4.3.2. Sampel	77
4.4. Jenis dan Sumber Data	79
4.4.1. Studi Kepustakaan (<i>library research</i>)	79

4.4.2. Studi Lapangan (<i>field research</i>)	80
4.5. Teknik Pengumpulan Data	81
4.6. Pengujian Validasi dan Realibilitas Penelitian	82
4.6.1. Uji Validitas.....	82
4.6.2. Uji Reliabilitas.....	83
4.7. Teknik Analisa Data dan Pengujian	84

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian.....	91
5.1.1. Karakteristik Responden	91
5.1.2. Analisis Deskriptif.....	93
5.1.3. Uji Kualitas Instrumen	94
5.1.4. Uji Data	97
5.2. Pembahasan	101
5.2.1. Uji t.....	101
5.2.2. Uji F.....	103
5.2.3. Koefisien Determinasi (R^2)	104
5.2.4. Uji Regresi Linier Berganda.....	104
5.2.5. Analisis Dimensi	105

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	109
6.2. Saran	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Kehadiran Tahun 2014	8
Tabel 1.2. Data Kehadiran Tahun 2015	8
Tabel 1.3. Data Kehadiran Tahun 2016	9
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	70
Tabel 4.1. Variabel, Dimensi dan Indikator	79
Tabel 4.2. Skala Likert	85
Tabel 4.3. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	90
Tabel 4.4. Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel	92
Tabel 5.1. Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Tabel 5.2. Karakter Responden Berdasarkan Umur	94
Tabel 5.3. Karakter Responden Berdasarkan Masa Kerja	94
Tabel 5.4. Analisis Deskriptif	95
Tabel 5.5. Analisis Validitas Variabel Pelatihan	96
Tabel 5.6. Analisis Validitas Variabel Motivasi (X ₂)	97
Tabel 5.7. Analisis Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	97
Tabel 5.8. Uji Reliabilitas Instrumen	98
Tabel 5.9. Uji Multikolinieritas	100
Tabel 5.10. Analisis Regresi Linear Berganda	103
Tabel 5.11. Nilai Interval Koefisien Korelasi Normal	108
Tabel 5.12. Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Pencapaian Training Mal Bintaro Xchange	4
Gambar 1.2. Grafik Data Kehadirantahun 2014, 2015, 2017	5
Gambar 1.3. Grafik Data Kinerja Karyawan 2014, 2015, 2016	7
Gambar 2.1. Sejarah ISS Dunia	16
Gambar 2.2. Wilayah Cakupan Bisnis ISS Global	17
Gambar 2.3. Logo ISS	18
Gambar 2.4. Struktur Organisasi Operasional PT. ISS Indonesia di Mall Bintaro Xchange	21
Gambar 2.5. Lingkup dan Bidang Usaha	22
Gambar 2.6. <i>The ISS Way</i>	26
Gambar 2.7. Bisnis Proses dari Penjualan – Pengerahan Tenaga Kerja	27
Gambar 2.8. Grafik <i>Milestone</i> ISS Indonesia	28
Gambar 3.1. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	74
Gambar 5.1. Normal P-P Plot	99
Gambar 5.2. Grafik <i>Scatterplot</i>	101