

**PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**
**(Studi pada Agent Inbound Contact Center 121 PT. Kereta Api Indonesia
(Persero) Jakarta)**

SKRIPSI



Nama : Astia Rahmawati
NIM : 43117120241

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

**PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**
**(Studi pada Agent Inbound Contact Center 121 PT. Kereta Api Indonesia
(Persero) Jakarta)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Astia Rahmawati
NIM : 43117120241
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan, Motivasi, Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Agent Inboud PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Jakarta)
Tanggal Lulus Ujian : 09 Februari 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Suprapto, SP., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

 
MERCU BUANA
Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 02220924



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Astia Rahmawati
Nim : 43117120241
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 09 Februari 2022



Astia Rahmawati
43117120241

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelatihan, Motivasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Agent Inbound Contact Center 121 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Dr. H. Suprapto, S.Astro, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencerahkan segala ilmu yang dimilikinya kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
5. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh karyawan Agent Inbound Contact Center 121 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Jakarta, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan secara pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Februari 2022

Astia Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
---	-----------

A. Kajian Pustaka	15
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	15
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	15
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	16
c. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
2. Kinerja Karyawan.....	19
a. Pengertian Kinerja Karyawan.....	19
b. Kriteria-Kriteria Kinerja Karyawan.....	20
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	21
d. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	21
3. Pelatihan	22
a. Pengertian Pelatihan	22
b. Tujuan Pelatihan	23
c. Sasaran Pelatihan	23
d. Metode Pelatihan	24
e. Faktor-Faktor Yang Perlu Diperhatikan Dalam Pelatihan	26
f. Dimensi dan Indikator Pelatihan.....	27
4. Motivasi.....	27
a. Pengertian Motivasi	27

b.	Tujuan Motivasi Kerja	28
c.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi	29
d.	Dimensi dan Indikator Motivasi	30
5.	Disiplin Kerja	30
a.	Pengertian Disiplin Kerja.....	30
b.	Fungsi Disiplin Kerja.....	31
c.	Prinsip-Prinsip Disiplin Kerja.....	32
d.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja	33
e.	Dimensi dan Indikator Disiplin Kerja.....	33
6.	Penelitian Terdahulu.....	34
B.	Pengembangan Hipotesis	40
1.	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan.....	40
2.	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	40
3.	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	41
BAB III METODE PENELITIAN		43
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	43
B.	Desain Penelitian	43
C.	Definisi Operasional Variabel.....	44
1.	Definisi Variabel	44
2.	Operasionalisasi Variabel.....	45
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	49
E.	Populasi dan Sampel.....	50
1.	Populasi	50
2.	Sampel.....	50
F.	Metode Pengumpulan Data.....	51
G.	Metode Analisis Data.....	51
1.	Analisis Deskriptif.....	52
a.	Deskripsi Responden	52
b.	Deskripsi Variabel	52
2.	Uji Instrumen.....	53
a.	Uji Validitas Instrumen.....	53
b.	Uji Reliabilitas Instrumen	54
3.	Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM – PLS).....	54
a.	SEM-PLS	54
b.	Tahapan analisis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		60
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	60
1.	Sejarah Perusahaan.....	60
2.	Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	62

3.	Budaya Perusahaan.....	62
4.	Struktur Organisasi Contact Center 121 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Jakarta	63
B.	Metode Analisis	65
1.	Analisis Deskriptif.....	65
2.	Uji Instrumen.....	74
3.	Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM – PLS)....	76
a.	Model Pengukuran (Outer Model).....	76
b.	Model Struktural (Inner Model).....	85
C.	Pembahasan	89
1.	Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan.....	89
2.	Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.....	91
3.	Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan	92
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	94
A.	Kesimpulan	94
B.	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97	
DAFTAR LAMPIRAN	101	

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1-1.	Data Pencapaian KPI Agent Inbound pada Contact Center 121 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Jakarta Periode Januari-Juni 2020 ..	4
Tabel 1-2.	Hasil Kuisioner Pra Survei Kinerja Karyawan Agent Inbound Contact Center 121 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Jakarta	7
Tabel 1-3.	Hasil Kuisioner Pra Survei Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Contact Center 121 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Jakarta	8
Tabel 2-1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3-1.	Operasional Variabel Pelatihan (X1).....	46
Tabel 3-2.	Operasional Variabel Motivasi (X2).....	47
Tabel 3-3.	Operasional Variabel Disiplin Kerja (X3)	47
Tabel 3-4.	Operasional Variabel Kinerja (Y).....	48
Tabel 3-5.	Lima Tingkatan Jawaban dengan Skala Likert.....	49
Tabel 4-1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4-2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4-3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4-4.	Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	67
Tabel 4-5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	68
Tabel 4-6.	Penentuan Kategori Deskriptif Variabel.....	68
Tabel 4-7.	Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y)	69
Tabel 4-8.	Deskriptif Variabel Pelatihan (X1)	70
Tabel 4-9.	Deskriptif Variabel Motivasi (X2).....	72
Tabel 4-10.	Deskriptif Variabel Disiplin Kerja (X3)	73
Tabel 4-11.	Hasil Uji Validitas	74
Tabel 4-12.	Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4-13.	Hasil Uji Convergent Validity	77
Tabel 4-14.	Hasil Uji Ulang Convergent Validity	80
Tabel 4-15.	Hasil Uji AVE (Average Variance Extracted).....	81
Tabel 4-16.	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	82
Tabel 4-17.	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion)	83
Tabel 4-18.	Hasil Uji Composite dan Cronbach's Alpha	84
Tabel 4-19.	Hasil Uji R-Square.....	86
Tabel 4-20.	Hasil Uji Hipotesis	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1-1	Grafik Data Pencapaian KPI Agent Inbound pada Contact Center 121 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Jakarta Periode Januari-Juni 2020.....	4
Gambar 1-2	Volume Penumpang Tahun 2017 – 2020.....	5
Gambar 2-1	Kerangka Konseptual	42
Gambar 4-1	Budaya Perusahaan	62
Gambar 4-2	Struktur Organisasi	63
Gambar 4-3	Uji Convergent Validity	77
Gambar 4-4	Uji Ulang Convergent Validity	79
Gambar 4-5	Uji Average Variance Extracted (AVE)	81
Gambar 4-6	Uji Reliabilitas Composite Reliability dan Cronbac's Alpha.....	84
Gambar 4-8	Uji R-Square	86
Gambar 4-9	Uji Hipotesis	88

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	101
Lampiran 2	Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Responden	106
Lampiran 3	Deskriptif Responden.....	112
Lampiran 4	Deskriptif Variabel.....	114
Lampiran 5	Uji Validitas Instrumen	115
Lampiran 6	Uji Reliabilitas Instrumen	120
Lampiran 7	Hasil Uji Convergent Validity	121
Lampiran 8	Hasil Uji Discriminant Validity	122
Lampiran 9	Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	123
Lampiran 10	Uji Ketepatan Model (Goodness of fit Model Test)	124
Lampiran 11	Hasil Uji Hipotesis	125

UNIVERSITAS
MERCU BUANA