



**PENGARUH KOMPENSASI, PENGAWASAN, DAN
PENGEMBANGAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI RSCM
KENCANA JAKARTA**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh

BERNATH OBET SIAGIAN

55112320020

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2015**



**PENGARUH KOMPENSASI, PENGAWASAN, DAN
PENGEMBANGAN TERHADAP KINERJA PEKAWAI RSCM
KENCANA JAKARTA**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh

BERNATH OBET SIAGIAN

55112320020

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kompensasi, Pengawasan, dan Pengembangan Terhadap Kinerja Pegawai RSCM Kencana Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Bernath Obet Siagian

NIM : 55112320020

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 08 Oktober 2015

Mengesahkan

Pembimbing

(Dr. Purwanto S.K., MSi)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kompensasi, Pengawasan, dan Pengembangan Terhadap Kinerja Pegawai RSCM Kencana Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Bernath Obet Siagian

NIM : 55112320020

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 08 Oktober 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Meru Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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, 07 September 2015



Bernath Obet Siagian

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan atas segala karunia yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Penyusunan tesis ini tidak lepas dari berbagai macam hambatan, rintangan, dan kesulitan.

Berkat beberapa bimbingan, pengarahan, dan nasehat dari berbagai pihak, khususnya para pembimbing maka berbagai masalah dapat diatasi. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih dengan tulus kepada yang terhormat:

1. Dr. Purwanto S.K., MSi sebagai dosen pembimbing dalam penyusunan tesis ini,
2. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS sebagai Wakil Rektor I Bidang Pembelajaran, Riset Teknologi dan Kemahasiswaan,
3. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen sekaligus sebagai Ketua Sidang Tesis,
4. Prof. Dr. Didik J. Rachbini sebagai Direktur Program Pasacasajana Universitas Mercu Buana Jakarta,
5. Kepala RSCM Kencana Jakarta,
6. Seluruh karyawan RSCM Kencana Jakarta,
7. Orangtua, istri, dan anak-anak saya yang tercinta,
8. Seluruh teman-teman, keluarga, serta sahabat yang mendukung, mendoakan, dan menyayangi saya yang tidak saya sebutkan namanya satu persatu.

Harapan saya tesis ini berguna bagi siapa saja yang tertarik dengan dinamika dunia kerja dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan organisasi atau yang memerlukan untuk kepentingan lainnya dalam usaha peningkatan kemajuan suatu Perusahaan.

Penulis menyampaikan banyak terimakasih dan semoga tesis ini bermanfaat.

Bekasi, November 2014

Bernath Obet S



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II DESKRIPSI ORGANISASI	
2.1 Sejarah RSCM Kencana Jakarta	12
2.2 Visi, Misi, Nilai dan Strategi RSCM Kencana Jakarta.....	14
2.3 Ruang Lingkup Bisnis RSCM Kencana Jakarta	15
2.3.1 Pelayanan Rawat Jalan	16
2.3.2 Pelayanan Rawat Inap	16
2.3.3 Pelayanan Klinik Spesialis.....	17
2.3.4 Pelayanan Pemeriksaan Penunjang Medis / Medical Check-Up.....	18

2.4 Sumber Daya RSCM Kencana Jakarta	19
2.4.1 Sumber Daya Manusia	19
2.4.2 Sumber Daya Teknologi	10
2.5 Tantangan Bisnis RSCM Kencana Jakarta	20
2.6 Proses Bisnis RSCM Kencana Jakarta	21

BAB III KAJIAN PUSTAKA

3.1 Kinerja Pegawai.....	24
3.1.1 Pengertian Kinerja.....	24
3.1.2 Teori Kinerja.....	26
3.1.3 Penelitian Terdahulu.....	29
3.1.4 Indikator/Instrumen Kinerja.....	30
3.2 Kompensasi	33
3.2.1 Pengertian Kompensasi	33
3.2.2 Teori Kompensasi	34
3.2.3 Penelitian Terdahulu	37
3.2.4 Indikator/Instrumen Kompensasi	38
3.3 Pengawasan	39
3.3.1 Pengertian Pengawasan	39
3.3.2 Teori Pengawasan	41
3.3.3 Penelitian Terdahulu	44
3.3.4 Indikator/Instrumen Kompensasi	44
3.4 Pengembangan.....	45
3.4.1 Pengertian Pengembangan.....	45

3.4.2 Teori Pengembangan.....	46
3.4.3 Penelitian Terdahulu	47
3.4.4 Indikator/Instrumen Pengembangan.....	48
3.5 Kerangka Pemikiran	50
3.5.1 Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja	50
3.5.2 Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja	51
3.5.3 Pengaruh Pengembangan Terhadap Kinerja	51
3.5.4 Pengaruh Kompensasi, Pengawasan, dan Pengembangan Terhadap Kinerja.....	52
3.6 Hipotesis Penelitian.....	54
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis Desain Penelitian.....	56
4.2 Pendekatan Penelitian	56
4.3 Variabel Penelitian.....	57
4.3.1 Kompensasi.....	57
4.3.2 Pengawasan.....	58
4.3.3 Pengembangan.....	58
4.3.4 Definisi Operasional Variabel.....	59
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	62
4.5 Teknik dan Pengumpulan Data.....	63
4.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	65
4.6.1 Populasi.....	65
4.6.2 Teknik Sampling.....	65

4.7 Teknik Analisa Data.....	65
4.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	65
4.7.1.1 Uji Validitas.....	66
4.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.7.2 Analisa Deskriptif.....	67
4.7.3 Uji Asumsi.....	68
4.7.3.1 Uji Normalitas Data.....	68
4.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.7.3.3 Uji Multikolinieritas.....	70
4.7.4 Analisa Regresi Linier Berganda.....	70
4.7.5 Uji Signifikan Simultan (Uji-F).....	71
4.7.6 Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	71
4.7.7 Koefisien Determinasi.....	71
 BAB V METODE PENELITIAN	
5.1 Hasil Penelitian.....	72
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia.....	72
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
5.1.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	74
5.1.4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja	74
5.2 Analisa Deskriptif Variabel	75
5.2.1 Deskripsi Variabel Kinerja	75
5.2.2 Deskripsi Variabel Kompensasi.....	77
5.2.3 Deskripsi Variabel Pengawasan.....	78

5.2.4 Deskripsi Variabel Pengembangan	79
5.3 Uji Validitas	81
5.3.1 Uji Validitas Variabel Kompensasi (X_1)	81
5.3.2 Uji Validitas Variabel Pengawasan (X_2)	82
5.3.3 Uji Validitas Variabel Pengembangan (X_3).....	84
5.3.4 Uji Validitas Variabel Kinerja (Y).....	85
5.4 Uji Reliabilitas	87
5.5 Uji Normalitas	88
5.6 Uji Multikolinieritas	89
5.7 Uji Heteroskedastisitas	90
5.8 Hasil Pengujian Regresi Linier	91
5.8.1 Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja	91
5.8.1.1 Uji F	92
5.8.1.2 Uji t	93
5.8.1.3 Uji Hipotesis	94
5.8.2 Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja	95
5.8.2.1 Uji F	96
5.8.2.2 Uji t	97
5.8.2.3 Uji Hipotesis	97
5.8.3 Pengaruh Pengembangan terhadap Kinerja	98
5.8.3.1 Uji F	99
5.8.3.2 Uji t	100
5.8.3.3 Uji Hipotesis	100

5.8.4 Pengaruh Kompensasi, Pengawasan, dan Pengembangan terhadap Kinerja.....	101
5.8.4.1 Uji F	102
5.8.4.2 Uji t	104
5.8.4.3 Uji Hipotesis	106
5.9 Matriks Korelasi antar Dimensi	107
5.10 Pembahasan Hasil Penelitian	110
5.10.1 Pengaruh Variabel Kompensasi (X_1) terhadap Kinerja (Y)	111
5.10.2 Pengaruh Variabel Pengawasan (X_2) terhadap Kinerja (Y)	112
5.10.3 Pengaruh Variabel Pengembangan (X_3) terhadap Kinerja(Y).....	114
5.10.4 Pengaruh Variabel Kompensasi (X_1), Pengawasan (X_2), dan Pengawasan (X_3) Terhadap Kinerja (Y).....	115
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	117
6.2 Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien RSCM Kencana Jakarta, Tahun 2014.....	1
Tabel 1.2	Motivasi Kerja Karyawan RSCM Kencana Jakarta, Oktober 2014.....	3
Tabel 1.3	Data Gaji Pokok Customer Service Rumah Sakit, Tahun 2014	3
Tabel 1.4	Data Absen Keterlambatan Datang Pegawai RSCM Kencana Jakarta Divisi Non Medis, Tahun 2014.....	5
Tabel 1.5	Pemberian Arahkan dan Evaluasi Kerja, Tahun 2014	6
Tabel 1.6	Waktu Pelatihan Pegawai RSCM Kencana, Tahun 2014	7
Tabel 1.7	Program Kursus Luar Negeri Ahli IT Rumah Sakit, Tahun 2014.....	8
Tabel 2.1	Visi, Misi, Kebijakan mutu, dan Sasaran strategis RSCM Kencana Jakarta, Tahun 2014.....	15
Tabel 2.2	Kelas Kamar RSCM Kencana Jakarta Tahun 2014.....	17
Tabel 2.3	Pelayanan Spesialistik RSCM Kencana Jakarta 2014.....	18
Tabel 2.4	Berbagai Teknologi di RSCM Kencana Jakarta 2014.....	20
Tabel 4.1	Definisi Operational Variabel Bebas.....	59
Tabel 4.2	Definisi Operational Variabel Kinerja.....	61
Tabel 5.1	Usia Responden di RSCM Tahun 2015	71
Tabel 5.2	Jenis Kelamin Responden di RSCM Tahun 2015.....	73
Tabel 5.3	Pendidikan Terakhir Responden di RSCM Tahun 2015.....	74
Tabel 5.4	Masa Kerja (Tahun) Responden di RSCM Tahun 2015.....	75
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Tahun 2015	76
		77

Tabel 5.6	Tanggapan Responden Mengenai Kompensasi Tahun 2015.....	
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Mengenai Pengawasan Tahun 2015.....	78
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Mengenai Pengembangan Tahun 2015.....	80
Tabel 5.9	Hasil Uji Validitan Instrumen Penelitian Kompensasi.....	81
Tabel 5.10	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Pengawasan.....	83
Tabel 5.11	Hasil Uji Validitan Instrumen Penelitian Pengembangan.....	84
Tabel 5.12	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Kinerja pegawai.....	85
Tabel 5.13	Hasil Uji Reliabilitas Penelitian.....	87
Tabel 5.14	Uji Normalitas <i>Npar Test</i>	88
Tabel 5.15	Uji Multikolinieritas.....	90
Tabel 5.16	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	90
Tabel 5.17	<i>Model Summary</i> Kinerja.....	91
Tabel 5.18	<i>Annova</i> Kompensasi.....	93
Tabel 5.19	<i>Coefficients</i> Kompensasi.....	95
Tabel 5.20	<i>Model Summary</i> Pengawasan Kerja.....	96
Tabel 5.21	<i>Annova</i> Pengawasan.....	98
Tabel 5.22	<i>Coefficients</i> Pengawasan Kerja.....	99
Tabel 5.23	<i>Model Summary</i> Pengembangan.....	102
Tabel 5.24	<i>Annova</i> Pengembangan.....	103
Tabel 5.25	<i>Coefficients</i> Pengembangan.....	108
Tabel 5.26	<i>Model Summary</i> Kompensasi, Pengawasan, dan Pengembangan.....	103
Tabel 5.27	<i>Annova</i> Kompensasi, Pengawasan, dan Pengembangan.....	103
Tabel 5.28	<i>Coefficients</i> Kompensasi, Pengawasan, dan Pengembangan	104

Tabel 5.29 Matrik Korelasi Dimensi antar Variabel.....	109
--	-----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pelayanan Kesehatan Pasien RSCM Kencana Jakarta.....	22
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Skor Penilaian Responden

1	Skor Penilaian Variabel Kinerja	126
2	Skor Penilaian Variabel Kompensasi	128
3	Skor Penilaian Variabel Pengawasan.....	130
4	Skor Penilaian Variabel Pengembangan.....	132

Lampiran 2: Hasil Olah Data Responden

5	Validitas Variabel Kinerja	134
6	Validitas Variabel Kompensasi	134
7	Validitas Variabel Pengawasan	135
8	Validitas Instrumen Variabel Pengembangan	135
9	Reliabilitas Instrumen	135
10	Uji Normalitas <i>Npat Test</i>	136
11	Uji Multikolinieritas	136
12	Uji Heteroskedastisitas.....	136
13	Koefisien Regresi	138
14	Nilai F Hitung	138