



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
KOMUNIKASI, SISTEM KONTROL TERHADAP PERILAKU
PELAYANAN SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA
KARYAWAN

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen (MM)

NAMA : DADANG SUKARDI
NIM : 2015.01.119

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
TANGERANG
2017

KATA PENGANTAR/ UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir (tesis) ini. Penulisan tugas akhir (tesis) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIVERSITAS ESA UNGGUL. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir (tesis) ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir (tesis) ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Arief Kusuma AP. MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul;
2. Bapak Dr. M. F. Arrozi A. SE, M.Si, Akt. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul;
3. Bapak Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM. Selaku Kepala Jurusan Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul;
4. Ibu Prof. Dr. Lia Amalia, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tugas akhir (tesis) ini;
5. Pihak Dosen pengajar Magister Manajemen Kampus Citra Raya, Tangerang
6. Pihak Rumah Sakit Umum Pusat Nasional (RSUPN) Cipto Mangunkusumo yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
7. Istri dan anak tercinta yang mendukung dan mendoakan saya untuk bisa menyelesaikan kuliah;
8. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan tugas akhir ini mendapatkan ganjaran dari Allah dan membawa manfaat bagi perkembangan ilmu Ekonomi.

Tangerang, Oktober 2017
Penulis,

Dadang Sukardi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir (Tesis) ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dadang Sukardi

NIM : 2015.01.119

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir (Tesis) ini diajukan oleh

Nama : Dadang Sukardi
NIM : 2015.01.119
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepemimpinan Transformasional,
Komunikasi,, Sistem Kontrol Terhadap Perilaku
Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kinerja
Karyawan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul

PEMBIMBING,

Prof. Lia Amalia

DEWAN PENGUJI

PENGUJI : Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE., MSM (.....)

PENGUJI : (.....)

Ditetapkan di :

Tanggal :

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS ESA UNGGUL, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dadang Sukardi
NIM : 2015.01.119
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis karya : Tugas Akhir (Tesis)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UNIVERSITAS ESA UNGGUL **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : ***Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi,, Sistem Kontrol Terhadap Perilaku Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan*** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UNIVERSITAS ESA UNGGUL berhak menyimpan, mengalihmedia/f ormat-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tangerang
Pada tanggal :

Yang menyatakan

(Dadang Sukardi)

ABSTRAK

Nama : Dadang Sukardi
Program Studi : Majister Manajemen
Judul : ***Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi,, Sistem Kontrol Terhadap Perilaku Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan***

Pelayanan menjadi hal yang penting bagi rumah sakit di Indonesia. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pelayanan dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Rumusan masalahnya adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawan melalui perilaku pelayanan. Penelitian ini mengembangkan model penelitian dan empat hipotesis guna menjawab permasalahan yang ada. Responden dalam penelitian ini sebanyak 245 orang. Para responden tersebut merupakan para karyawan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) yang dijalankan melalui Lisrel 8 sebagai alat analisisnya. Hasil analisis data menunjukkan bahwa model penelitian dan hasilnya dapat diterima. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada perilaku pelayanan. Sedangkan komunikasi, dan sistem kontrol tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pelayanan. Selanjutnya, perilaku pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kepemimpinan transformasional akan semakin tinggi kinerja karyawan melalui perilaku pelayanan, komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini maka implikasi teoritis yang dapat memberikan justifikasi yang lebih kuat bagi anteseden yang mempengaruhi perilaku pelayanan, seperti kepemimpinan transformasional, komunikasi, dan sistem kontrol. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah pihak manajemen rumah sakit perlu memberi perhatian lebih terhadap evaluasi aktivitas dan umpan balik, manajemen rumah sakit perlu meningkatkan frekuensi diskusinya dengan para karyawan, dan pemimpin perlu memberi contoh dan dorongan kepada para karyawannya.

Berdasarkan atas keterbatasan yang ada, agenda untuk penelitian mendatang perlu menambahkan variabel-variabel yang mempengaruhi perilaku pelayanan dan memperbaiki metode pengambilan sampelnya.

Kata kunci : kepemimpinan transformasional, komunikasi, sistem kontrol, perilaku pelayanan, dan kinerja karyawan.

ABSTRACT

Name : Dadang Sukardi
Study Program : Magister of Management
Title : *Analysis of Transformational Leadership, Communication, Control System and toward Service Behavior with Impact on Employee Performance*

Service is become an important thing for hospital in Indonesia. This research analyzes factors influencing service behavior and its influence to increase organizational performance in Kariadi Hospital Semarang. The research problem is how to increase service behavior. This research builds a model and four hypotheses to answer the research problem. Respondents of this research are 245 persons. Respondents are staff of Dr. Cipto Mangunkusumo Hospital. This research uses Structural Equation Modeling (SEM) under LISREL 8 program as analysis tools. The data analysis result of this research shows that research model and result can be accepted. The result of the research proves that transformational leadership positive and significant influence to service behavior. But communication, and control system have not positive and not significant influence to service behavior. Moreover, service behavior has positive and significant influence to employee performance. The higher transformational leadership, the higher employee performance through the service behavior.

Based on the results of the research could be taken theoretical implications that this research gives more justification for antecedents positively influence service behavior, i.e.: transformation leadership, communication, and control system. Managerial implications of this research are hospital management need to pay attention to activity evaluation and it feed back, hospital management need to improve frequency of discussion with employees, and the leader possesses ability in giving exampland encouraging it employees.

Based on the limitation, agenda for future research are adding other variables influencing service behavior and repairing sampling method.

Keywords: tranformational leadership, communication, control system, service behavior, and employee performance.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR RUMUS.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	11
1.3.Penelitian terdahulu yang relevan.....	12
1.4.Kesenjangan penelitian.....	14
1.5.Batasan Masalah.....	17
1.6.Rumusan Masalah.....	18
1.7.Tujuan Penelitian.....	18
1.8.Kontribusi Penelitian.....	18
1.9.Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1.Kajian Pustaka.....	21
2.1.1. Kepemimpinan Transformasional.....	19
2.1.2. Komunikasi.....	29
2.1.3. Sistem Kontrol.....	36
2.1.4. Perilaku Pelayanan.....	40
2.1.5. Kinerja Karyawan.....	44
2.2.Gambaran Industri.....	48

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	50
3.1.Kerangka Penelitian	50
3.2.Pengembangan Hipotesis	52
3.2.1 Hubungan Kepemimpinan Transformasional pada Perilaku Pelayanan....	52
3.2.2 Hubungan Komunikasi pada Perilaku Pelayanan	54
3.2.3 Hubungan Sistem Kontrol pada Perilaku Pelayanan.....	55
3.2.4 Hubungan Perilaku Pelayanan pada Kinerja Karyawan	57
 BAB IV METODE PENELITIAN	 61
4.1 Desain Penelitian.....	61
4.2 Metode Sampling	62
4.3 Sumber Data.....	63
4.4 Instrumen Penelitian.....	63
4.4.1 Desain Kuesioner	64
4.4.2 Skala Pengukuram.....	64
4.5 Definisi Operasional Variabel.....	65
4.6 Uji Awal Kuesioner.....	70
4.7 Metode Analisis Data.....	73
 BAB V ANALISA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	 81
5.1. Gambaran Umum Penelitian	81
5.1.1 Gambaran Umum Penelitian <i>Pre Test</i>	81
5.1.2 Gambaran Umum Penelitian Uji Hipotesis.....	81
5.2 Deskripsi Hasil Analisis <i>Pre Test</i> Penelitian Awal	82
5.2.1 Uji Validitas <i>Pre Test</i>	82
5.2.2 Uji Reliabilitas <i>Pre Test</i>	85
5.2.3 Uji Homogenitas dan One Way Anova Responden.....	86
5.2.2 Uji Reliabilitas <i>Pre Test</i>	85
5.3 Analisis Deskriptif Statistik	89
5.3.1 Deskriptif Statistik Responden Penelitian.....	90
5.3.2 Uji Reliabilitas <i>Pre Test</i>	85
5.3.3 Uji Homogenitas dan One Way Anova Responden.....	86

5.4 Pengujian Hipotesis dengan SEM melalui Lisrel.....	92
5.4.1 Analisis Faktor Comfirmatory	96
5.4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran.....	96
5.4.3 Analisis CR VE Model Pengukuran	102
5.4.4 Uji Kecocokan (GOV) Model Pengukuran.....	103
5.4.5 Analisis Model Struktural	104
5.4.6 Pengajuan Hipotesis	108
5.5 Pembahasan Hasil Penelitian	108
5.6 Implikasi Manajerial	118
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	128
6.1 Kesimpulan	128
6.2 Saran.....	128
6.3 Keterbatasan Penelitian.....	129
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN.....	134

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Jumlah Pasien Berobat Ke Singapura	2
TABEL 1.2	Klasifikasi Rumah Sakit	7
TABEL 1.3	Capaian Indikator Pelayanan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo 2016.....	9
TABEL 1.4	Inventarisir Masalah Penelitian	12
TABEL 1-3	Capaian Indikator Pelayanan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo 2016.....	9
TABEL 1.4	Inventarisir Masalah Penelitian	11
TABEL 1.5	Kesenjangan Penelitian	16
TABEL 4.1	Operasionalisasi Variabel Kepemimpinan Tranformasional	66
TABEL 4.2	Operasionalisasi Variabel Komunikasi	67
TABEL 4.3	Operasionalisasi Variabel Sistem Kontrol	68
TABEL 4.4	Operasionalisasi Variabel Perilaku Pelayanan.....	69
TABEL 4.5	Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan	69
TABEL 4.6	Kategorisasi Uji Reliabilitas	72
TABEL 4.7	Fungsi Notasi Statistik dalam Analisis Faktor	72
TABEL 5.1	Uji Validitas <i>Pre Test</i>	83
TABEL 5.2	Iterasi Tujuh <i>Anti Image/ MSA</i> KT	83
TABEL 5.3	Iterasi Enam <i>Anti Image/ MSA</i> KO	84
TABEL 5.4	Iterasi Tiga <i>Anti Image/ MSA</i> SK.....	84
TABEL 5.5	Iterasi Tiga <i>Anti Image/ MSA</i> PP	84
TABEL 5.6	Iterasi Dua <i>Anti Image/ MSA</i> KK.....	85
TABEL 5.7	Uji Reliabilitas <i>Pre Test</i>	85
TABEL 5.8	Hasil Uji Responden - Homogenitas.....	86
TABEL 5.9	Hasil Uji Responden – One Way Anova	88
TABEL 5.10	Hasil Deskriptif Statistik	89
TABEL 5.11	Data Responden Jenis Kelamin.....	90
TABEL 5.12	Data Responden Usia	90
TABEL 5.13	Data Responden Pendidikan Terakhir	91
TABEL 5.14	Data Responden Masa Kerja.....	91
TABEL 5.15	T Value & SLF Variabel Kepemimpinan Transformasional	99

TABEL 5.16	T Value & SLF Variabel Komunikasi	100
TABEL 5.17	T Value & SLF Variabel Sistem Kontrol.....	100
TABEL 5.17a	T Value & SLF Variabel Sistem Kontrol	100
TABEL 5.18	T Value & SLF Variabel Perilaku Pelayanan	101
TABEL 5.19	T Value & SLF Variabel Kinerja Karyawan	101
TABEL 5.20	Rangkuman Nilai Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran	102
TABEL 5.21	Evaluasi GOV Model Pengukuran.....	103
TABEL 5.22	Hasil Hipotesis Penelitian	106
TABEL 5.23	Uji Kecocokan Model Struktural GOV	107
TABEL 5.24	Nilai t Value dan Koefisien Persamaan Struktural	108

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1	Rasio Penyebab Pasien Indonesia Keluar Negeri Sumber: Balitbang, 2016.....	3
GAMBAR 1.2	Persentase Kelas Rumah Sakit Di Indonesia Sumber : Ditjen Bina Upaya Kesehatan, Kemenkes RI, 2013.....	8
GAMBAR 1.3	Rasio Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus Sumber: Ditjen Bina Upaya Kesehatan, Kemenkes RI, 2013.....	8
GAMBAR 1.4	Grafik Hasil Kueisoner Pra Penelitian	10
GAMBAR 3.1	Kerangka Konsep Penelitian	51
GAMBAR 3.2	Kerangka Model Penelitian.....	60
GAMBAR 4.1	Model Analisis Jalur dengan Pengukuran.....	75
GAMBAR 4.2	Goodness of Fit (GOF) Statistik	77
GAMBAR 5.1	Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	92
GAMBAR 5.2	Sebaran Responden Berdasarkan Usia.....	93
GAMBAR 5.3	Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	93
GAMBAR 5.4	Sebaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	94
GAMBAR 5.5	CFA model Measurement T Value	97
GAMBAR 5.6	CFA model Measurement Standardized Solution.....	98
GAMBAR 5.7	Model Persamaan Struktural Estimasi	105
GAMBAR 5.8	Model Persamaan Struktural SLA	105
GAMBAR 5.9	Model Persamaan Struktural T Value	106



DAFTAR RUMUS

RUMUS 4.1	Persamaan Model Struktural	76
RUMUS 4.2	Persamaan Model Pengukuran	76



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul