



**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN
PELATIHAN KARYAWAN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN
DI TAREKAT SUSTER FRANSISKUS DINA INDONESIA**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan
Strata (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh:

DWI KORAWATI

NIM.2008.11.141

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2012**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN
PELATIHAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN DI TAREKAT SUSTER FRANSISKUS DINA
INDONESIA**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 29 Maret 2012

Mengetahui

Ketua ProgDi

Dian Wismar'ain, SE,MM
NIS. 061070100001177

Pembimbing I

Dr. Drs. Joko Utomo, MM.
NIS.0610702010101028

Mengetahui

Dekan

Pembimbing II

Drs M. Masruri, MM.
NIS. 0610702010101002

Drs. Ag. Sunarno, SH, S.Pd, MM.
NIS. 0610702010101002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“GOD IS LOVE”

***Manusia melihat apa yang didepan mata, tetapi Tuhan melihat hati.
(1 Sam: 15)***



Kupersembahkan kepada:

1. Tuhan yang adalah kasih
2. Tarekat SFD
3. Ibu, Kakak dan Adik
4. Sahabat-sahabat yang baik
5. Almamater Universitas Muria Kudus.

KATA PENGANTAR

Syukur dan terima kasih yang tak terhingga pada Tuhan yang penuh kasih, atas anugerah dan rahmat yang senantiasa diberikan, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk melengkapi syarat ujian akhir dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak dibantu, dimotivasi, disemangati oleh banyak pihak yang berkehendak baik, oleh sebab itu penulis sungguh merasa bersyukur dan berterima kasih yang sedalam-dalamnya pada siapa saja yang telah membantu dan memberikan dukungan pada penulis. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.dr Sarjadi, Sp.Pa, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Drs. Masruri, MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Dian Wismar'ain, SE,MM, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Dr. Drs. Joko Utomo,MM, selaku Pembimbing I yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Agus Sunarno.H, SH, S.Pd, MM, selaku Pembimbing II yang mengarahkan dan membantu penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus, yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Dewan Pimpinan Umum Tarekat SFD, yang memberikan kesempatan untuk menempuh studi S1 di Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
8. Para Suster SFD yang berkehendak baik serta mendukung dan dengan pengertiannya membantu penyelesaian penyusunan skripsi ini.
9. Romo J.B. Haryono MSF, yang memberi dukungan dan membantu serta mengarahkan penulisan skripsi ini dari sisi Spiritualitas Kristiani.
10. Sahabat-sahabat yang tercinta, khususnya Sr. Irene yang dengan caranya sendiri menyemangati sehingga skripsi ini bisa selesai.

Dalam hal ini, penulis sadar bahwa penyelesaian penulisan ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk melengkapi dan mencurahkan pikiran, kemampuan dan tenaga agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu bagi penulis. Semoga apa yang penulis tulis bisa bermanfaat bagi pihak-pihak terkait.

Kudus,.....2012

Penulis

Dwi Korawati

ABSTRAKSI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
PROGRAM STRATA 1
SKRIPSI 2012

- A. Nama : DWI KORAWATI
- B. Judul Skripsi : PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN PELATIHAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI TAREKAT SUSTER FRANSISKUS DINA INDONESIA
- C. Jumlah Halaman : Permulaan xii, isi 109, tabel 10, gambar 3
- D. Isi Ringkasan :

Dalam dunia bisnis-komersial, salah satu tujuan perusahaan adalah mendapatkan keuntungan atau laba. Untuk mencapai tujuan itu, perusahaan melakukan kegiatan-kegiatan dengan menggunakan faktor-faktor produksi, yaitu sumber daya alam, sumber daya manusia, modal dan teknologi. Dari faktor-faktor produksi tersebut, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam perusahaan.

Dalam era globalisasi saat ini, dunia semakin terasa sempit, orang makin cenderung individualistis, materialistis, komsumerialistis. Orang berusaha untuk memupuk kekayaan dengan menghalalkan berbagai cara, termasuk didalam bekerja. Motivasi orang bekerja, pertama-tama karena ingin memiliki kekayaan, hal inilah yang membuat kinerja pelayanan kurang berkualitas. Orientasi orang bukan pada jiwa mereka yang dilayani, melainkan pada “uang”. Dalam keprihatinan seperti inilah, maka orang dipanggil dan didorong untuk memiliki motivasi yang luhur, yang muncul dari hati nurani, motivasi yang digerakkan oleh Allah sendiri demi kesejahteraan umum.

Jika orang tidak mau bekerja, janganlah ia makan, demikian rasul Paulus mengingatkan agar orang mau bekerja. Ajaran ini jelas relevan bagi moralitas dan spiritualitas kerja manusiawi. Sebab bila orang bekerja, ia bukan hanya mengubah hal-hal tertentu dan masyarakat, melainkan menyempurnakan dirinya sendiri juga. Orang belajar banyak mengembangkan bakat-kemampuannya, beranjak keluar dari dirinya sendiri dan melampaui dirinya. Pengembangan diri ini. Lebih bernilai dari kekayaan lahiriah yang dapat dikumpulkan.

Pelatihan adalah setiap kegiatan untuk memperbaiki performasi karyawan pada suatu pekerjaan tertentu. Tujuan utama pelatihan adalah untuk memperbaiki kinerja, meningkatkan ketrampilan pekerja, menghindari keusangan manajerial,

memecahkan permasalahan, orientasi karyawan baru, persiapan promosi dan keberhasilan manajerial, serta memberi kepuasan untuk kebutuhan pengembangan perorangan.

Ada banyak faktor yang mendorong orang mau bekerja. Orang bekerja karena ingin hidup, ini merupakan keinginan utama setiap orang, manusia perlu makan dan minum untuk kelangsungan hidup. Orang bekerja juga karena menginginkan mendapat posisi di masyarakat. Selain itu juga ada keinginan akan kekuasaan, pengakuan, penghormatan, dan status sosial. Selain itu ada faktor lain yang mendorong seseorang mau bekerja, yaitu faktor spiritualitas yang dihayati oleh seseorang. Dengan motivasi yang dalam dan juga kesempatan berkembang, akan mempengaruhi kualitas pelayanan seseorang. Kinerja pelayanan tidak hanya sebatas memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang dimaksud, melainkan harus sampai pada menampakkan cintakasih Allah di dunia.

Perumusan masalah adalah 1) Apakah ada pengaruh motivasi kerja dan pelatihan karyawan terhadap kinerja pelayanan secara parsial di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia? 2) Apakah ada pengaruh motivasi kerja dan pelatihan karyawan terhadap kinerja pelayanan secara berganda di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia?

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan pelatihan karyawan terhadap kinerja pelayanan secara parsial di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia. 2) Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan pelatihan karyawan terhadap kinerja pelayanan secara berganda di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia.

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan kuesioner. Hasil dari penelitian, adalah sebagai berikut; 1) Secara parsial variabel motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan $t_{hitung} (7,518) > t_{tabel} (1,996)$ dan nilai signifikansi = 0,000 ($< 0,05$), 2) Secara parsial variabel pelatihan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan $t_{hitung} (2,824) > t_{tabel} (1,996)$ dan nilai signifikansi = 0,006 ($< 0,05$), 3) Secara simultan variabel motivasi kerja dan pelatihan karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan $F_{hitung} (38,199) > F_{tabel} (3,99)$ dan nilai signifikansi = 0,000 ($< 0,05$).

Karena motivasi kerja, dan pelatihan karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia, maka perlu upaya-upaya dari pihak pimpinan tarekat dan pimpinan yayasan untuk senantiasa meningkatkan motivasi kerja dan mengadakan pelatihan secara periodik agar kinerja pelayanan pada Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia menjadi semakin baik

E. Daftar buku yang digunakan : 22 buku (Tahun 1991 - 2010)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Manajemen.....	11
2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.3. Motivasi.....	15
2.4. Pelatihan Kerja.....	28
2.5. Kinerja Pelayanan.....	32

2.6. Penelitian Terdahulu.....	41
2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	43
2.8. Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1. Rancangan Penelitian.....	46
3.2. Variabel Penelitian.....	46
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	50
3.4. Populasi dan Sampel.....	51
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	53
3.6. Uji Instrumen.....	54
3.7. Pengolahan Data.....	55
3.8. Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1. Gambaran Umum Tarekat SFD.....	60
4.2. Uji Instrumen.....	74
4.3. Analisis Deskriptif.....	76
4.4. Analisa Kuantitatif.....	91
4.5. Pembahasan.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1. Kesimpulan.....	108
5.2. Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Pengujian Validitas Variabel Penelitian.....	74
4.2. Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian.....	76
4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	77
4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	78
4.5. Tanggapan Responden Terhadap Motivasi Kerja.....	79
4.6. Tanggapan Responden Terhadap Pelatihan.....	83
4.7. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pelayanan.....	86
4.8. Hasil Regresi Linier Berganda.....	91
4.9. Hasil Perhitungan Anova.....	96
4.10. Nilai Adjusted R. Square.....	98

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	44
4.1. Struktur Organisasi.....	66
4.2. Penerapan Kerangka Keterikatan Antara Motivasi dan Pelatihan- Terhadap Kinerja Pelayanan.....	107

