

# Analisis pengaruh shared mental model dan transactive memory system terhadap kinerja front office (studi kasus di Rumah Sakit Sehat Sejahtera Bintaro) = The analysis of shared mental model and transactive memory system on front office performance (study case at Sehat Sejahtera Hospital)

Gemma Pertiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20477314&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Tesis ini membahas mengenai pengaruh konsep pengetahuan kognitif seperti dari shared mental model dan transactive memory system terhadap hasil akhir berupa task performance dimediasi oleh work engagement di RS Sehat Sejahtera. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif metode survey dengan alat bantu kuesioner. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ditentukan dengan metode purposive sampling, yaitu metode dimana responden yang terpilih adalah subjek yang dinilai dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Populasi responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 115 dengan jumlah sampel 86 karyawan. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Utrecht Work Engagement Scale UWES untuk mengukur work engagement Scaufeli dan Bakker, 2004 , Team Assessment Diagnostic Measure TADM untuk mengukur team shared mental model Johnson, Lee, Lee, Connor, Khalil, dan Huang, 2007 , kuesioner Transactive Memory System Lewis, 2003 , dan kuesioner performance Janz, Colquitt, dan Noe, 1997 . Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tingkat individu, konsep shared mental model dan transactive memory system dapat memberikan pengaruh terhadap work engagement dan task performance karyawan. Meskipun demikian, tidak ditemukan peranan mediasi work engagement dalam menengahi hubungan kedua konsep dengan hasil akhir.

<hr>

### <b>ABSTRACT</b><br>

This thesis expands this individual level perspective to review shared cognitive knowledge concept within organization such as teamwork mental model and transactive memory system toward task performance mediated by work engagement in Sehat Sejahtera Hospital. This quantitative was carried out through the distribution of questionnaire. Respondents were selected using purposive sampling technique involving 86 frontline staffs which have high contact relationship with customer using regression. Several measurements adopted as guidances were Utrecht Work Engagement Scale UWES to measure work engagement Scaufeli dan Bakker, 2004 , Team Assessment Diagnostic Measure TADM for team shared mental model Johnson, Lee, Lee, Connor, Khalil, and Huang, 2007 , questionnaire Transactive Memory System Lewis, 2003 , and performance measurement scale Janz, Colquitt, and Noe, 1997 . The results described that both antecedents are related positively to work engagement and task performance, however the mediating effect of team engagement was not found. The research implications are discussed in this review.