

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Telkom merupakan BUMN yang bergerak di bidang TIMES yang merupakan kepanjangan dari *Telecommunication-Information-Multimedia-Edutainment-Services* di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Dengan statusnya sebagai Perusahaan milik negara yang sahamnya diperdagangkan di bursa saham, pemegang saham mayoritas Perusahaan adalah Pemerintah Republik Indonesia sedangkan sisanya dikuasai oleh publik. Perusahaan diperdagangkan di BEI, NYSE, LSE dan *Public Offering Without Listing* ("POWL") di Jepang.

Kemajuan teknologi berbasis pita lebar (*broadband*) semakin mempersempit jarak antara penggunaannya. Teknologi *broadband* memberikan pilihan luas bagi *end user* untuk membangun komunikasi dengan mitranya di daerah atau negara lain dengan sangat efektif dan biaya yang sangat efisien dibandingkan dengan menghubunginya via layanan telekomunikasi biasa. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom) memanfaatkan peluang ini dengan memperkuat infrastruktur berbasis *broadband* untuk mendukung inovasi layanan dan produknya menuju implementasi bisnis di bidang *Telecommunication, Information, Media & Edutainment, dan Services* ("TIMES"). Tak hanya membuka sumber-sumber pendapatan baru bagi Perusahaan, fokus Telkom pada penyelenggaraan TIMES juga merupakan sumbangsih Telkom pada kemajuan ekonomi dan kecerdasan bangsa.

Sampai dengan 31 Desember 2011, jumlah pelanggan Telkom mencapai 129,8 juta pelanggan, atau meningkat sebesar 7,8%. Dari jumlah tersebut, sebanyak 8,6 juta pelanggan merupakan pelanggan telepon kabel tidak bergerak, 14,2 juta pelanggan telepon nirkabel tidak bergerak, dan 107,0 juta pelanggan telepon seluler (<http://www.telkom.co.id> diakses tanggal 27 September 2013).

1.1.2. Profil Divisi *Wholesale Service*

Divisi *Wholesale Service* merupakan salah satu Divisi *Delivery Channel* PT. TELKOM, operator penyelenggara jasa layanan dan jaringan bisnis informasi dan telekomunikasi (infokom) dengan area layanan di seluruh Indonesia.

Pelanggan utama Divisi *Wholesale Service* adalah *Other Licensed Operator* (OLO) yang mempunyai tingkat pertumbuhan bisnis yang sangat tinggi. Lingkungan bisnis Divisi *Wholesale Service* memerlukan alokasi sumber daya dan upaya yang komprehensif dalam pengelolaan

pelanggan, karena peran OLO tersebut selain sebagai pelanggan, mitra maupun sebagai kompetitor perlu suatu pengelolaan yang terintegrasi dan spesifik dalam menyediakan layanan jasa *intercarrier*.

Dalam lingkup Sistem Manajemen Mutu Divisi *Wholesale Service* Produk yang dikelola Divisi *Wholesale Service* meliputi:

- a. Interkoneksi
- b. Transponder
- c. Sirkuit Langganan (SL)

Pada penelitian kali ini akan dilaksanakan di Divisi *Wholesale Service* wilayah RO Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah dengan waktu penelitian dilakukan secara bertahap mulai dari bulan September 2013 dan berakhir pada bulan Desember 2013.

1.1.3. Struktur Organisasi Divisi *Wholesale Service* RO Divisi *Wholesale Service*

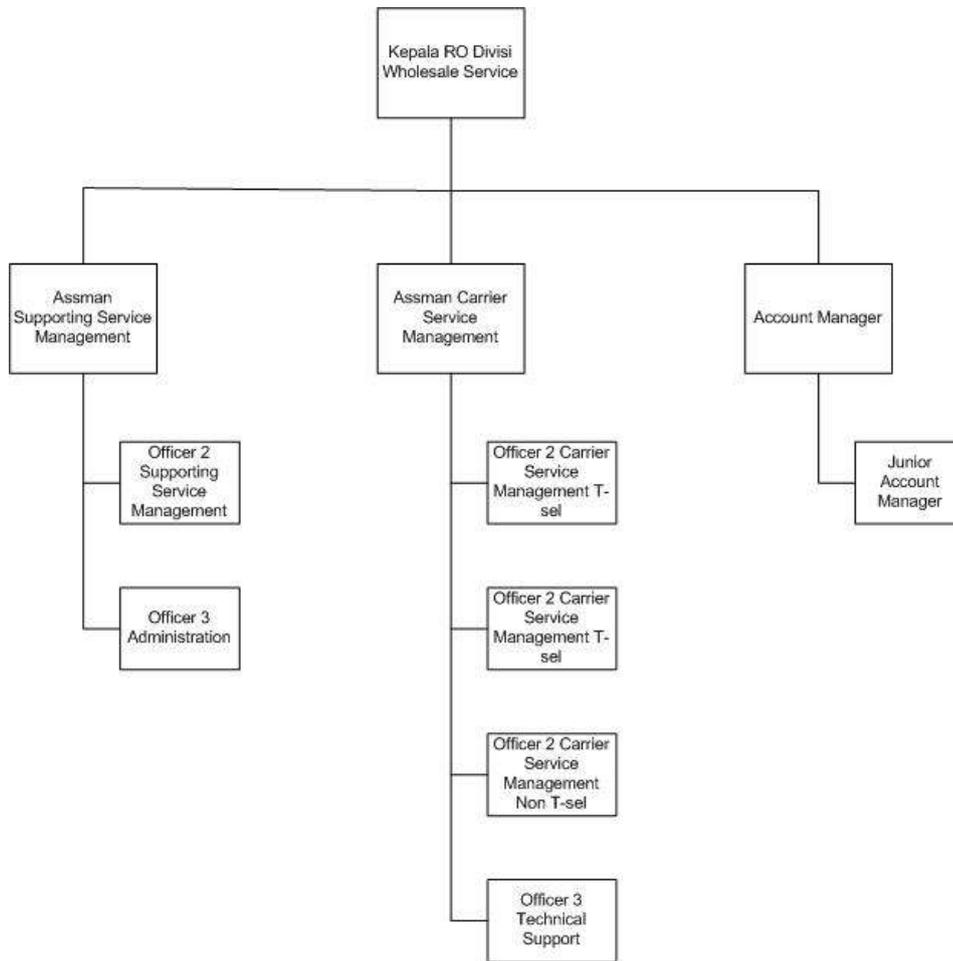
Dalam menjalankan tugas pelayanan dan operasional Divisi *Wholesale Service*, pembagian peran dan wewenang organisasi diatur sesuai Keputusan Direksi Nomor KD.54/PS150/COP-B0030000/2006, tentang Organisasi Divisi Pelayanan Mitra Operator dan Interkoneksi (Divisi *Wholesale Service*). Organisasi Divisi *Wholesale Service* terdiri dari:

- a. Pimpinan Divisi *Wholesale Service*, yang disebut *Executive General Manager* Divisi *Wholesale Service*, dan untuk selanjutnya disingkat EGM Divisi *Wholesale Service*.
- b. *Deputy* EGM Divisi *Wholesale Service*
- c. Bidang *Business Development*
- d. Bidang *Performance Management*
- e. Bidang *General Support*
- f. Kelompok *Account Management Intercarrier-1*
- g. Kelompok *Account Management Intercarrier-2*
- h. Kelompok *Account Management Intercarrier-3*
- i. Bidang/Unit *Customer Care*
- j. Bidang/Unit *Billing & Collection*

Sedangkan untuk menangani OLO yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dibentuk kantor *Representative Office* meliputi:

- a. *Unit Representative Office* (RO) Sumatera-1
- b. *Unit Representative Office* (RO) Sumatera-2
- c. *Unit Representative Office* (RO) Jakarta Area
- d. *Unit Representative Office* (RO) Jawa Barat
- e. *Unit Representative Office* (RO) Jawa Tengah
- f. *Unit Representative Office* (RO) Jawa Timur

- g. *Unit Representative Office (RO) Kalimantan*
- h. *Unit Representative Office (RO) Kawasan Timur Indonesia (KTI)*



Gambar 1.1
Struktur Organisasi

Sumber: Data Internal Telkom DWS Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah

1.1.4. Visi dan Misi Divisi Wholesale Service

a. Visi Divisi Wholesale Service

“Mewujudkan TELKOM menjadi *Leader Infocom Company* melalui pengelolaan *Intercarrier Business* secara *excellent*”.

b. Misi Divisi Wholesale Service

- 1) Menyediakan layanan *Intercarrier Business* yang berkualitas bagi Mitra Operator Jaringan dan jasa *Infocom* dengan prinsip saling menguntungkan.
- 2) Memberikan kontribusi pertumbuhan pendapatan TELKOM yang maksimal melalui pertumbuhan bisnis *intercarrier*.

- 3) Mewujudkan keunggulan bersaing melalui produk yang handal, pelayanan prima, harga bersaing dan peningkatan jaminan layanan.
- 4) Memberikan pertambahan nilai yang maksimal kepada *stakeholder*.

1.1.5. Tujuan Divisi *Wholesale Service*

Tujuan jangka panjang adalah sebagai berikut:

- a. Mempertahankan posisi *market leader* pada bisnis *intercarrier* melalui praktek bisnis yang *fair*.
- b. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada OLO (*Service Excellence*) serta meningkatkan kepuasan kepada *customer* (*Customer Satisfaction*).
- c. Tercapai pertumbuhan pendapatan dan EBITDA (*Sustainable Growth*).
- d. Meningkatkan kepuasan karyawan dengan memberikan gaji yang kompetitif jalur karir yang jelas serta jaminan kesehatan dan pensiun.
- e. Meningkatkan sinergi intra Telkom *Group* dengan memprioritaskan utilisasi sumber daya internal Telkom *Group* melalui implementasi SLA/SLG yang optimal.
- f. Menjalankan pengelolaan bisnis yang memenuhi *Legal Compliance*, diikuti dengan praktik *Good Corporate Governance* secara konsisten.
- g. Menjadikan organisasi sebagai organisasi belajar yang senantiasa meningkatkan kompetensi dan kepastian organisasi.

1.1.6. Kebijakan Mutu Divisi *Wholesale Service*

“Memberikan *Service Excellent* kepada *customer* dan meraih *performance excellence* melalui optimalisasi Sumber Daya, *Continuous Improvement* dengan konsep saling menguntungkan.”

1.2. Latar Belakang Penelitian

Industri merupakan kumpulan perusahaan yang menghasilkan produk yang mirip yang dapat menggantikan peran, manfaat, dan nilai yang relatif sama di antara perusahaan. Menurut Suwatno dan Priansa (2011:20), karena menghasilkan peran, manfaat, dan nilai yang relatif sama, maka terjadilah situasi kompetisi yang sangat ketat di antara perusahaan yang ada. Masing-masing perusahaan berusaha menjadi lebih superior dibandingkan perusahaan yang lain. Karena dengan menjadi superior, maka perusahaan berharap mampu mengendalikan situasi persaingan dan pasar bisnis yang ada.

Masalah utama yang senantiasa akan dihadapi dalam era kompetisi bisnis saat ini dan masa depan adalah membangun dan mengoperasikan organisasi bisnis yang selalu dapat merespons kebutuhan konsumen/pelanggan (Suwatno dan Priansa, 2011:6). Respon yang diperlukan adalah mencakup: inovasi, kecepatan dalam pengambilan keputusan, memimpin dalam industri dari

harga atau nilai, dan menjaga keefektifan hubungan dengan penyalur dan penjual untuk menciptakan nilai bagi konsumen.

Seiring dengan kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, maka setiap perusahaan harus mampu menerapkan, memanfaatkan, serta mengelola ilmu pengetahuan (*knowledge management*) dan kemajuan di bidang teknologi sebagai salah satu pijakan utama dalam mengembangkan perusahaan (Suwatno dan Priansa, 2011:103). Dengan adanya kemajuan tersebut, tugas pekerjaan yang diemban semakin berat dan membutuhkan spesifikasi kemampuan dan keterampilan yang spesifik, sehingga dibutuhkan tenaga-tenaga kerja yang memiliki kecakapan dan spesifikasi serta keahlian yang spesifik pula.

Agar mampu bersaing dan berkembang dengan pesat, banyak organisasi memasukkan pendidikan karyawan, pelatihan dan pengembangan sebagai bagian strategi utama organisasi (Kaswan, 2011:1). Manajer SDM dalam organisasi besar menempatkan pelatihan dan pengembangan sebagai wilayah fungsional yang paling penting yang selanjutnya disusul rekrutmen dan seleksi, produktivitas dan kualitas, rencana sukses, kepuasan kerja karyawan, kompensasi, globalisasi dan diversitas (keragaman).

Mengutip kembali pernyataan dari Suwatno dan Priansa (2011:103) bahwa pelatihan merupakan proses jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pelatihan terdiri dari program-program yang disusun terencana untuk memperbaiki kinerja di level individual, kelompok dan organisasi.

Menurut pendapat Werther dan Davis dalam Suwatno dan Priansa (2011:118) pelatihan membantu karyawan untuk melakukan pekerjaannya saat ini, serta pelatihan memberikan keuntungan jenjang karier bagi karyawannya dan menanamkan rasa tanggung jawab di masa yang akan datang.

Begitu pentingnya peranan sumber daya manusia dalam mengendalikan perusahaan sehingga peranan yang dimiliki melebihi peranan sumber daya lainnya. Karena apabila pada suatu perusahaan tidak terdapat pengelolaan sumber daya manusia yang tepat dan tanpa didukung oleh karyawan yang berkualitas, maka sumber daya lainnya seperti modal atau uang, alam dan teknologi tidak akan mencapai hasil yang optimum. Hal ini berarti bahwa meskipun terdapat peralatan canggih yang dimiliki tetapi tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang handal untuk mengoperasionalkan maka hasilnya akan tetap sia-sia.

Tujuan dari pelatihan sumber daya manusia itu sendiri salah satunya adalah produktivitas kerja, menurut Sikula dalam Suwatno dan Priansa (2011:123) tujuan yang ingin dicapai dalam pelatihan sumber daya manusia, antara lain produktivitas kerja karyawan. Dengan dilaksanakannya pelatihan maka akan dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan,

keterampilan dan perubahan tingkah laku. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.

Produktivitas itu sendiri secara umum dapat diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam kesatuan fisik, bentuk nilai (Sutrisno, 2009:105)

Sutrisno (2009:106) mengemukakan, bahwa produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik hari ini.

Penelitian akan dilakukan di Divisi *Wholesale Service* RO yang merupakan salah satu Divisi *Delivery Channel* PT. TELKOM, operator penyelenggara jasa layanan dan jaringan bisnis informasi dan telekomunikasi (infokom) dengan area layanan di seluruh Indonesia. Berikut ini merupakan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi termasuk PT Telkom:

Tabel 1.1

Daftar Perusahaan yang Bergerak di Bidang Telekomunikasi

No.	Kode	Nama Perusahaan	Tanggal Terdaftar
1	BTEL	Bakrie Telecom Tbk	3 Februari 2006
2	EXCL	XL Axiata Tbk	29 September 2005
3	FREN	Smartfren Tbk	29 November 2006
4	INVS	Inovisi Infracom Tbk	3 Juli 2009
5	ISAT	Indosat Tbk	19 Oktober 1994
6	TLKM	Telekomunikasi Indonesia Tbk	14 November 1995

Sumber: Data yang terdaftar dalam Bursa Efek Indonesia

Pada tabel 1.1 terdapat 6 perusahaan telekomunikasi atau yang bisa disebut sebagai *Other Licensed Operator* (OLO) yang terdaftar di dalam Bursa Efek Indonesia. Pelanggan utama dari Divisi *Wholesale Service* RO adalah OLO. Lingkungan bisnis Divisi *Wholesale Service* memerlukan alokasi sumber daya dan upaya yang komprehensif dalam pengelolaan pelanggan, karena peran OLO tersebut selain sebagai pelanggan, mitra maupun sebagai kompetitor perlu suatu pengelolaan yang terintegrasi dan spesifik dalam menyediakan layanan jasa *intercarrier*.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Akhmad Syaefudin selaku *Assistant Manager Supporting Service Management Reperesentative Office* Jawa Barat, Divisi *Wholesale Service* merupakan salah satu inovasi yang dapat meningkatkan margin PT. TELKOM. Pada Divisi *Delivery Channel* PT. TELKOM lain seperti di Divisi *Customer Service*, Divisi *Business Service* dan Divisi *Enterprise*, dimana *Other Licensed Operator* (OLO) berperan sebagai

kompetitor karena memiliki bidang bisnis yang sama, sedangkan pada Divisi *Wholesale Service* kompetitor tersebut menjadi mitra yang menggunakan produk-produknya yang berupa interkoneksi, transponder dan sirkit langganan (SL).

Sebagai perusahaan telekomunikasi yang berdiri lebih dulu, PT Telekomunikasi Indonesia memiliki jaringan yang sudah tersebar luas hampir di seluruh wilayah Indonesia. Menurut Bapak Akhmad Syaefudin, hal ini merupakan sebuah peluang bagi PT Telekomunikasi Indonesia untuk membuat sebuah inovasi dengan menawarkan interkoneksi, transponder dan sirkit langganan (SL) kepada OLO yang ingin memperluas jaringannya. Jumlah bandwidth yang dijual kepada OLO dilakukan secara *wholesale* dengan tarif yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yang tercantum dalam PKS (Perjanjian Kerja Sama).

Mengikuti perkembangan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi membuat PT Telekomunikasi Indonesia memasukkan pelatihan SDM sebagai strategi utama perusahaan. Adapun jenis-jenis pelatihan yang telah diikuti oleh karyawan-karyawan Divisi *Wholesale Service Representative Office* Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2

Data Pelatihan Karyawan Telkom DWS Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah

NO	JENIS PELATIHAN	TANGGAL MULAI	TANGGAL SELESAI	JUMLAH PESERTA
1	<i>Ticares Sales & Marketing</i>	25 April 2011	29 April 2011	8
2	<i>Brand Management</i>	9 Agustus 2011	11 Agustus 2011	12
3	Pengoperasian Ticares	24 Juli 2011	26 Juli 2011	10
4	SMS Hubber	4 Juni 2013	5 Juni 2013	11
5	<i>Time Business Awareness</i>	30 Maret 2011	1 April 2011	10
6	<i>SIW For Fresh Employee</i>	6 Februari 2013	7 Februari 2013	9
7	<i>Communication Training</i>	1 April 2011	22 April 2011	7
8	<i>Business Case AM DWS Batch-2</i>	27 November 2012	29 November 2012	9
9	<i>Consultative Selling & Business Up</i>	24 April 2013	26 April 2013	12

Sumber: Data Internal Telkom DWS Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa karyawan-karyawan Divisi *Wholesale Service* RO Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah telah mengikuti sejumlah pelatihan yang diharapkan dapat menambah keterampilan dan keahlian maupun pengetahuan umum mereka. Pelatihan paling banyak diselenggarakan pada tahun 2011, kemudian berkurang pada tahun 2012 dan bertambah lagi di tahun 2013. Jenis pelatihan yang diikuti oleh karyawan sesuai dengan lingkup pekerjaan yang menjadi tugasnya sehingga jenis pelatihan setiap karyawan dapat berbeda-beda.

Salah satu tujuan dari pelaksanaan pelatihan adalah produktivitas kerja. Bapak Akhmad Syaefudin berpendapat bahwa hal yang cukup berat bagi setiap wilayah dalam Unit Kerja Divisi *Wholesale Service* yang memiliki ruang lingkup se-provinsi untuk dapat selalu memenuhi banyaknya permintaan dari OLO. Berikut merupakan produktivitas kerja karyawan yang dapat dilihat dari data target dan realisasi dari produk yang dimiliki oleh Divisi *Wholesale Service* Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah:

Tabel 1.3

Data Target dan Realisasi Produk Telkom DWS Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah

WILAYAH	TANGGAL	RESPONSIBILITY FINANCIAL REVENUE	TARGET	REAL	ACHIEVEMENT
JAKARTA	Juli 2011	SL Regional	987	972	98%
		SL Antar Regional	1871	2468	131%
		Sarpen	2039	2143	105%
		New Wave	2459	1726	70%
	Juli 2012	SL Regional	1579	3560	225%
		SL Antar Regional	1641	2679	163%
		Sarpen	872	752	86%
		New Wave	1047	1976	188%
	Juli 2013	SL Regional	1221	2143	175%
		SL Antar Regional	1702	3933	231%
		Sarpen	681	854	125%
		New Wave	3619	5709	157%
JAWA BARAT	Juli 2011	SL Regional	885	1031	116%
		SL Antar Regional	1493	2467	165%
		Sarpen	2052	2143	104%
		New Wave	2834	2097	74%
	Juli 2012	SL Regional	1224	3613	295.1%
		SL Antar Regional	1246	4352	349.4%
		Sarpen	735	752	102.3%
		New Wave	3009	2071	68.8%
	Juli 2013	SL Regional	1669	2050	123%
		SL Antar Regional	3549	3933	111%
		Sarpen	520	854	164%
		New Wave	4711	5818	124%
JAWA TENGAH	Juli 2011	SL Regional	2241	1902	84%
		SL Antar Regional	1304	2081	159%

(sambungan)

WILAYAH	TANGGAL	RESPONSIBILITY FINANCIAL REVENUE	TARGET	REAL	ACHIEVEMENT
		Sarpen	599	560	93%
		New Wave	3227	1395	60%
	Juli 2012	SL Regional	2241	2051	91%
		SL Antar Regional	1304	2239	171%
		Sarpen	599	574	95%
		New Wave	3537	2373	67%
	Juli 2013	SL Regional	2241	1734	77%
		SL Antar Regional	1304	1925	147%
		Sarpen	599	585	97%
		New Wave	3227	4709	145%

Sumber: Data Internal Telkom DWS Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa hampir semua target produk Divisi *Wholesale Service* pada setiap wilayah (Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah) memiliki pencapaian yang sangat baik. Meski demikian masih ada pencapaian yang tidak sesuai atau kurang dari target pada beberapa produk. Diperlukan produktivitas yang tinggi dari para karyawan untuk dapat mencapai target-target perusahaan. Belum lagi menanggapi pola pikir (*mindset*) dari pegawai divisi lain yang sebagian menganggap bahwa OLO adalah kompetitor tetapi dalam Divisi *Wholesale Service* malah dijadikan mitra atau pelanggan. Divisi *Wholesale Service* pun mengadakan program pelatihan SDM untuk mengubah *mindset* lama agar dapat terus berinovasi seiring dengan perkembangan jaman, mempertahankan serta meningkatkan produktivitas kerja karyawan melalui pencapaian target perusahaan. Fenomena mengenai pelatihan SDM dan produktivitas kerja dalam Divisi *Wholesale Service* menjadi menarik untuk dijadikan penelitian, dengan sumber daya manusia yang sangat terbatas dan kebutuhan untuk mencapai target yang tinggi.

Berdasarkan uraian dan data di atas, penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan SDM terhadap produktivitas kerja karyawan. Pada penelitian ini diharapkan dengan adanya pelatihan SDM dapat berpotensi untuk mengontrol produktivitas kerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul:

“Pengaruh Pelatihan Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi *Wholesale Service* RO Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah”

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelatihan sumber daya manusia yang dilakukan di Divisi *Wholesale Service* RO Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah?
2. Bagaimana produktivitas kerja karyawan yang terjadi di Divisi *Wholesale Service* RO Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah?
3. Seberapa besar pengaruh pelatihan sumber daya manusia terhadap produktivitas kerja karyawan di Divisi *Wholesale Service* RO Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelatihan sumber daya manusia yang dilakukan di Divisi *Wholesale Service* RO Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah.
2. Untuk mengetahui produktivitas kerja karyawan yang terjadi di Divisi *Wholesale Service* RO Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan sumber daya manusia terhadap produktivitas kerja karyawan di Divisi *Wholesale Service* RO Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah.

1.5. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Melalui penelitian ini, peneliti mendapatkan mengaplikasikan pengalaman dan pengetahuan berdasarkan ilmu atau teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan dan selama penelitian, sehingga bisa menambah wawasan bagi peneliti.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam mempertahankan dan meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

b. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan pengetahuan untuk para akademisi ataupun pihak-pihak yang tertarik pada masalah pengaruh pelatihan sumber daya manusia terhadap produktivitas kerja karyawan.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Pembahasan dalam tugas akhir ini akan dibagi dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan tugas akhir ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi uraian umum tentang teori-teori yang digunakan, literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian sebagai acuan perbandingan dalam masalah yang terjadi sehingga akan diperoleh gambaran yang cukup jelas, kerangka pemikiran, serta ruang lingkup penelitian yang menjelaskan dengan rinci batasan dan cakupan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, variabel penelitian, operasional variabel, teknik pengumpulan data, teknik sampling dan teknik analisa data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan penjelasan setelah diadakan penelitian. Hal tersebut hasil analisis data dan hasil analisis perhitungan statistik serta pembahasan. Bab ini juga menjelaskan deskripsi hasil penelitian yang telah diidentifikasi, analisis model dan hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan yang disertai dengan saran atau rekomendasi bagi perusahaan yang diteliti.