

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan anugerah-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen bisnis telekomunikasi & informatika.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir:

1. Bapak T. T. Sipayung sebagai pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Akhmad Syaefudin selaku Asman *Supporting Service Management* yang telah membantu saya dalam memperoleh data yang dibutuhkan untuk melengkapi tugas akhir ini.
3. Bapak Sunoko, Bapak Soerachmad dan Bapak Muchlis selaku Kepala DWS Telkom RO Jabar, Jakarta dan Jateng yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian pada divisi tersebut.
4. Kepada seluruh anggota keluarga saya, Wayan Sujana, Vivien Saraswati, Indra dan Ajie yang memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Para dosen dan civitas akademik Telkom *Economic and Business School*, yang sudah bersedia membantu dan mengorbankan waktu, tenaga serta pikiran untuk mentransfer ilmunya.
6. Sahabat-sahabat yang telah mendukung hingga terselesainya tugas akhir ini, Devi, Tika, Erdita, Hasna, Lina, Monic, Astrini, Chintia, Derry, Gita, Uwi, Niken dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu terima kasih karena selalu memberi motivasi.
7. Rekan-rekan kelas A 2010 terima kasih atas kebersamaannya selama hampir empat tahun.

Dalam penulisan tugas akhir ini mungkin terdapat banyak kekurangan, akan tetapi saya telah berusaha untuk membuat tugas akhir ini sebaik mungkin sesuai data dan informasi yang telah diperoleh dari tempat penelitian. Semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat, baik untuk saya sebagai penulis, perusahaan dan orang lain yang membaca tugas akhir ini.

Bandung, Desember 2013

Yang Menyatakan,
Penulis

Kadek Ayu Mila Nurmala

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	1
1.1.2 Profil Divisi <i>Wholesale Service</i>	1
1.1.3 Struktur Organisasi Divisi <i>Wholesale Service</i> RO Jabar	2
1.1.4 Visi dan Misi Divisi <i>Wholesale Service</i>	3
1.1.5 Tujuan Divisi <i>Wholesale Service</i>	4
1.1.6 Kebijakan Mutu Divisi <i>Wholesale Service</i>	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	13
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.2 Pelatihan SDM	17
2.2.1 Pengertian Pelatihan SDM	17
2.2.2 Proses Pelatihan SDM	18
2.2.3 Tujuan Pelatihan SDM	19
2.2.4 Prinsip Pelatihan SDM	20
2.2.5 Komponen Pelatihan SDM	22
2.3 Produktivitas Kerja	26

2.3.1	Pengertian Produktivitas Kerja	26
2.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja	27
2.3.3	Indikator Produktivitas	28
2.4	Hubungan antara Pelatihan Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja	29
2.5	Penelitian Terdahulu	29
2.5.1	Skripsi	30
2.5.2	Jurnal	33
2.6	Kerangka Pemikiran	38
2.7	Hipotesis	39
2.8	Ruang Lingkup Penelitian	39
2.8.1	Variabel dan Sub Variabel Penelitian	39
2.8.2	Lokasi dan Obyek Penelitian	40
2.8.3	Waktu dan Periode Penelitian	40
BAB III	METODE PENELITIAN	41
3.1.	Jenis Penelitian	41
3.2.	Variabel Operasional	41
3.3.	Tahapan Penelitian	44
3.4.	Populasi dan Sampel	44
3.4.1	Populasi	44
3.4.2	Ukuran Sampel dan Teknik Sampling	44
3.5.	Pengumpulan Data	45
3.5.1	Jenis Data	45
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	46
3.5.3	Desain Kuesioner	46
3.5.4	Skala Pengukuran	46
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1	Uji Validitas	47
3.6.2	Uji Reliabilitas	49
3.7.	Teknik Analisis Data	51
3.7.1	Analisis Deskriptif	51
3.7.2	Pengujian Hipotesis	52
3.7.3	Teknik Analisis Path	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Profil Responden	59
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Wilayah Divisi <i>Wholesale Service</i>	59
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	61
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Tanggapan Responden terhadap Tujuan dan Sasaran (X_1)	64
4.2.2 Tanggapan Responden terhadap Pelatih (X_2)	67
4.2.3 Tanggapan Responden terhadap Materi (X_3)	71
4.2.4 Tanggapan Responden terhadap Merode (X_4)	73
4.2.5 Tanggapan Responden terhadap Peserta (X_5)	76
4.2.6 Tanggapan Responden terhadap Pelatihan Sumber Daya Manusia (X)	78
4.2.7 Tanggapan Responden terhadap Produktivitas Kerja (Y)	79
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis	85
4.3.1 Pengujian Hipotesis Secara Keseluruhan (Simultan)	85
4.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Individual (Parsial)	87
4.4 Analisis Korelasi Antara Variabel Bebas dan Variabel Terikat	90
4.5 Analisis Path	93
4.6 Analisis Path Model <i>Trimming</i>	97
4.6.1. Pengujian Koefisien Path Model <i>Trimming</i> Secara Simultan	97
4.6.2. Pengujian Koefisien Path Model <i>Trimming</i> Secara Parsial	102
4.6.3. Analisis Korelasi Model <i>Trimming</i>	107
4.7 Pembahasan Umum	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112
5.2.1 Saran Bagi Lembaga	112
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Lain	112

DAFTAR PUSTAKA	115
-----------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian	44
Gambar 3.2 Kriteria Interpretasi Skor	52
Gambar 3.3 Diagram Jalur Pengaruh Pelatihan SDM terhadap Produktivitas Kerja	57
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Asal Wilayah Divisi <i>Wholesale Service</i>	59
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Usia	61
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Masa Kerja	62
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Tujuan dan Sasaran (X_1)	67
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Pelatih (X_2)	70
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Materi (X_3)	73
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel Metode (X_4)	75
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel Peserta (X_5)	77
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel Pelatihan SDM Secara Keseluruhan	79
Gambar 4.12 Garis Kontinum Variabel Produktivitas Kerja (Y)	85
Gambar 4.13 Diagram Jalur Tujuan dan Sasaran (X_1), Pelatih (X_2), Materi (X_3), Metode (X_4) dan Peserta (X_5) terhadap Produktivitas Kerja (Y)	94
Gambar 4.14 Diagram Jalur Pengaruh Variabel X_1 dan X_5 Terhadap Y	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan yang Bergerak di Bidang Telekomunikasi	6
Tabel 1.2 Data Pelatihan Karyawan Telkom DWS Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah	7
Tabel 1.3 Data Target dan Realisasi Produk Telkom DWS Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah..	8
Tabel 2.1 Perbedaan Latihan dan Pendidikan	17
Tabel 2.2 Proses Pelatihan	18
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2.4 Jurnal Penelitian	33
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	42
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Tujuan dan Sasaran (X_1), Pelatih (X_2), Materi (X_3), Metode (X_4) dan Peserta (X_5)	48
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Produktivitas Kerja (Y)	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tujuan dan Sasaran, Pelatih, Materi, Metode, Peserta dan Produktivitas Kerja	50
Tabel 3.5 Kriteria Interpretasi Skor	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Wilayah Divisi <i>Wholesale Service</i>	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Tujuan dan Sasaran (X_1)	64
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Pelatih (X_2)	68
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Materi (X_3)	71
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Metode (X_4)	74
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Peserta (X_5)	76
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Pelatihan Sumber Daya Manusia (X).....	78
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap Produktivitas Kerja (Y)	79
Tabel 4.13 <i>R Square</i>	86
Tabel 4.14 Pengujian Secara Simultan (Uji F)	86
Tabel 4.15 Hasil Uji T	87

Tabel 4.16 Korelasi Antar Variabel Bebas (X) dan Variabel Terikat (Y)	91
Tabel 4.17 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	91
Tabel 4.18 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Total Pengaruh	97
Tabel 4.19 R <i>Square</i> Model <i>Trimming</i> (1)	98
Tabel 4.20 Hasil Uji F Model <i>Trimming</i> (1)	98
Tabel 4.21 R <i>Square</i> Model <i>Trimming</i> (2)	99
Tabel 4.22 Hasil Uji F Model <i>Trimming</i> (2)	100
Tabel 4.23 R <i>Square</i> Model <i>Trimming</i> (3)	100
Tabel 4.24 Hasil Uji F Model <i>Trimming</i> (3)	101
Tabel 4.25 Hasil Uji T Model <i>Trimming</i> (1)	102
Tabel 4.26 Hasil Uji T Model <i>Trimming</i> (2)	104
Tabel 4.27 Hasil Uji T Model <i>Trimming</i> (3)	105
Tabel 4.28 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Total Pengaruh	107
Tabel 4.29 Hasil Uji Korelasi Model <i>Trimming</i>	107

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner	Xi
LAMPIRAN 2 Wawancara	xv
LAMPIRAN 3 Data Kuesioner	xvii
LAMPIRAN 4 Hasil MSI	xxiv
LAMPIRAN 5 Output Uji Validitas dan Reliabilitas	xxxii
LAMPIRAN 6 Output SPSS Hasil Pengolahan MSI	xxxvi
LAMPIRAN 7 Nilai-nilai <i>r Product Moment</i>	xli
LAMPIRAN 8 <i>F-Table Statistics</i>	xlii
LAMPIRAN 9 <i>T-Table Statistics</i>	xliii