

ABSTRAKSI

Peran penting sumber daya manusia dalam setiap aktivitas perusahaan semakin disadari karena perkembangan dunia usaha dewasa ini telah menimbulkan berbagai tantangan dan persaingan yang harus dihadapi oleh perusahaan. Kondisi dan karakter karyawan yang terlibat di dalamnya, pola pikir, perilaku, dan kerja sama yang terjadi dalam sebuah tim, menentukan kinerja sebuah perusahaan. Perusahaan memerlukan kontribusi dari para karyawannya, yang dapat berperan menjadi pelaku aktif agar perusahaan tersebut dapat berkembang dan mampu bersaing.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kinerja karyawan.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelatihan (X_1), pengembangan karyawan (X_2). Sedangkan variabel terikatnya yaitu kinerja karyawan (Y) bagian *call center* PT. Bakrie Telecom,tbk Surabaya.

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda dengan menggunakan program *SPSS* versi 11.5 dan menghasilkan persamaan linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1 + cX_2 = 0,881 + 0,360 (X_1) + 0,417 (X_2)$$

Pembuktian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji F dengan nilai sebesar 35,932 maka diperoleh hasil bahwa variabel pelatihan dan pengembangan karyawan secara bersama – sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *call center* PT. Bakrie Telecom,tbk Surabaya. Dengan menggunakan uji t, variabel bebas yang terdiri pelatihan (X_1), pengembangan karyawan (X_2) masing – masing memberikan pengaruh yang signifikan pula pada kinerja karyawan bagian *call center* PT. Bakrie Telecom,tbk Surabaya. Untuk mengetahui variabel bebas yang berpengaruh dominan dapat diketahui dari nilai beta yang terbesar yaitu pengembangan karyawan (X_2) sebesar 0,552. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya.

Kata Kunci : Pelatihan, Pengembangan, Kinerja