

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELATIHAN TERHADAP
PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN
PT. TELKOM KANDATEL SURABAYA TIMUR**

KK

B 141/03

Har

P

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH :

MEILYANINGSIH HANDAYANI

No.Pokok : 049922821 E

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2003

SKRIPSI

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELATIHAN TERHADAP
PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN
PT. TELKOM KANDATEL SURABAYA TIMUR**

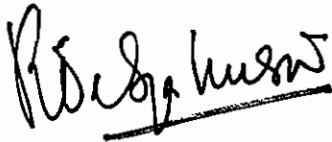
DIAJUKAN OLEH :

MEILIYANINGSIH HANDAYANI

No.Pokok : 049922821 E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dra. Ec. RITAWATI TEDJAKUSUMA, M.Si.

TANGGAL ...20 April 2003

KETUA JURUSAN MANAJEMEN



Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE.




TANGGAL ...23 April 2003

Surabaya, 29 Maret 2003

Skripsi telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rita Kusuma', written over a horizontal line.

Dra. Ec. RITAWATI TEDJAKUSUMA, M.Si.

ABSTRAKSI

Perusahaan jasa telekomunikasi dan informasi, dalam hal ini PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang terpenting adalah faktor pelayanan yang harus diperhatikan, karena pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi konsumen. Dari hubungan antar konsumen dan perusahaan tersebut, maka fungsi sumber daya manusia (karyawan) merupakan fungsi utama. Sumber daya manusia atau karyawan merupakan salah satu asset utama dalam setiap perusahaan, karena berhasil / tidaknya suatu perusahaan dalam pencapaian tujuannya ditentukan oleh kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusianya. Bertitik tolak dari permasalahan ini, maka memilih judul skripsi “ Pengaruh Faktor-faktor Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bagian Pelayanan PT. Telkom Kandatel Surabaya Timur.”

Penelitian ini bertujuan mengetahui adanya pengaruh variabel-variabel pelatihan yang terdiri dari : kemampuan pelatih (X_1), metode pelatihan (X_2), materi pelatihan (X_3), peserta pelatihan (X_4), dan sarana pelatihan (X_5) terhadap prestasi kerja karyawan. Hasil analisis regresi berganda pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan bagian Pelayanan PT. Telkom Kandatel Surabaya Timur diperoleh persamaan :

$$Y = 11,434 + 1,455 X_1 + 1,195 X_2 + 0,976 X_3 + 0,885 X_4 + 1,058 X_5 + e$$

Populasi penelitian ini adalah karyawan bagian Pelayanan PT. Telkom Kandatel Surabaya Timur berjumlah 37 orang. Penentuan jumlah responden menggunakan metode sensus yang bertujuan agar penelitian dapat dilakukan lebih akurat. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 37 responden karyawan bagian Pelayanan PT. Telkom Kandatel Surabaya Timur .

Hasil uji F diperoleh F hitung (26,049) > F tabel (2,52) dan signifikannya sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,808 menunjukkan variabel pelatihan (X) memiliki pengaruh terhadap variabel prestasi kerja (Y) sebesar 80,8% dan sisanya sebesar 19,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di masukkan dalam penelitian ini.

Dengan demikian hipotesis pertama yang mengatakan bahwa faktor-faktor pelatihan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang bermakna terhadap prestasi kerja karyawan bagian Pelayanan PT. Telkom Kandatel Surabaya Timur terbukti kebenarannya.

Hasil uji t diperoleh variabel kemampuan pelatih (X_1) mempunyai pengaruh dominan terhadap prestasi kerja karyawan dibanding variabel-variabel bebas lainnya. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien determinasi parsial (r^2) dari variabel kemampuan pelatih (X_1) paling besar dibanding variabel-variabel pelatihan lainnya yaitu sebesar 0,585 dan signifikannya sebesar 0,000.

Dengan demikian hipotesis kedua yang mengatakan bahwa kemampuan pelatih secara parsial memiliki pengaruh dominan terhadap prestasi kerja karyawan bagian Pelayanan PT. Telkom Kandatel Surabaya Timur terbukti kebenarannya.

Karena kemampuan pelatih sebagai faktor dominan harus diperhatikan manajemen PT. Telkom Kandatel Surabaya Timur sebagai usaha meningkatkan prestasi kerja karyawannya. Selain itu juga harus memperhatikan faktor-faktor pelatihan yang lain.