

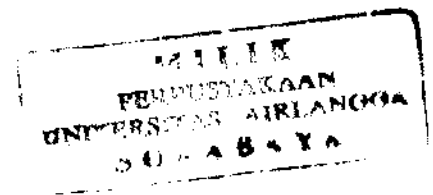
**EVALUASI PENGARUH PROGRAM TRAINING TERHADAP  
PENINGKATAN PERFORMANCE KARYAWAN  
(STUDI PADA PT TELKOM DIVRE V SURABAYA)**

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

KK

A. 87104

Kus  
e.



**DIAJUKAN OLEH  
DIAN KUSUMANINGRUM**

**No. Pokok 049916367**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2003**

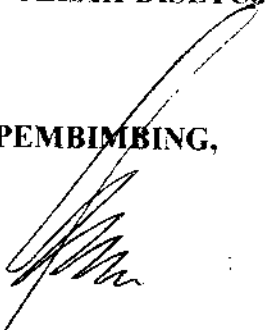
**SKRIPSI**  
**EVALUASI PENGARUH PROGRAM TRAINING TERHADAP**  
**PENINGKATAN PERFORMANCE KARYAWAN**  
**(STUDI PADA PT TELKOM DIVRE V SURABAYA)**

**DIAJUKAN OLEH :**  
**DIAN KUSUMANINGRUM**

**NO. Pokok : 049916367**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Dr. MUSLICH ANSHORI, SE.M.Sc. AK**

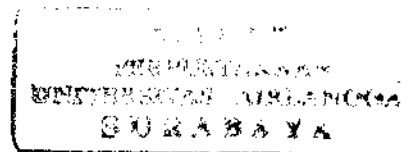
**TANGGAL.....**

*18-11-2003*

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Drs. SUYUNUS, MAFIS. AK**



**TANGGAL.....**

*19-11-03*

## ABSTRAKSI

PT TELKOM DIVRE V SURABAYA merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam industri telekomunikasi. Sesuai dengan visi dan misi perusahaan untuk menjadi *Infocom Player* dan menjamin bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, kualitas produk, kualitas jaringan, dengan harga yang kompetitif maka salah satu jalan untuk mewujudkannya dengan membekali keterampilan para karyawannya dengan program-program latihan. PT TELKOM mengeluarkan biaya miliaran rupiah setiap tahunnya untuk program tersebut. Pengelolaan program pelatihan karyawan menjadi tugas Divisi latihan yang bekerjasama dengan SDM. Untuk perencanaan kebutuhan pelatihan dan memutuskan karyawan mana yang layak mendapatkan latihan didasarkan informasi dari unit kerja pengguna (dalam hal ini manajer lini). Cara ini untuk menghindari mengirimkan atau menunjuk pegawai untuk mengikuti pelatihan kejuruan yang tidak berhubungan dengan tugas yang dipangkunya.

Kesulitan yang dialami manajer lini adalah merencanakan kebutuhan training karyawannya. Selama ini yang telah dilakukan oleh manajer lini adalah mengevaluasi *gap competency* dengan membandingkan antara tingkat kompetensi yang dimiliki masing-masing pegawai seperti yang tercantum dalam hasil penilaian *performance* (NKI) dengan tuntutan kompetensi berdasarkan persyaratan jabatan atau posisi (*job requirement*) yang terdapat didalam *Job Description*. Namun cara yang ditempuh oleh manajer lini ini tidak bisa menjawab apakah program training yang telah diberikan akan dapat berpengaruh terhadap peningkatan *performance* karyawan. Karena informasi ini penting digunakan untuk merencanakan kebutuhan pelatihan selanjutnya. Program training yang dilakukan oleh perusahaan diharapkan dapat berhasil dan salah satu indikator keberhasilan program training tersebut adalah dengan meningkatnya *performance* karyawan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengevaluasi pengaruh program training terhadap peningkatan *performance* karyawan. Jika terbukti suatu jenis pelatihan tertentu yang telah diberikan pada sekelompok karyawan mampu meningkatkan *performance* karyawan tersebut, maka informasi ini dapat digunakan untuk merencanakan pelatihan bagi karyawan yang memiliki tugas sama tetapi belum mendapatkan pelatihan tersebut. Namun bila ternyata *performance* karyawan tidak mengalami perubahan yang lebih baik setelah diberikan pelatihan, hal ini bisa dijadikan evaluasi bagi pihak perusahaan khususnya manajer lini atas program training yang telah diusulkan dan dilaksanakan selama ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengambil sampel 30 karyawan operator interlokal di sub dinas *inbound call centre* UPPR DIVRE V Surabaya yang mendapatkan pelatihan *core competencies development* pada tahun 2001. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada perbedaan *performance*

karyawan sebelum dan setelah diberikan program training. Hipotesis diuji dengan t-test untuk dua sampel berkorelasi. Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan *performance* karyawan antara sebelum dan setelah diberikan pelatihan.

Dengan terbukti meningkatnya *performance* 30 karyawan operator interlokal yang bertugas di SUB DINAS *INBOUND CALL CENTRE* setelah mendapatkan program training *Core Competencies Development* yang dilaksanakan secara bertahap pada bulan Juli sampai dengan November 2001, maka manajer lini dapat mempertimbangkan untuk memberikan jenis program pelatihan yang sama yaitu *Core Competencies Development* pada 10 karyawan operator interlokal lain yang belum mendapatkan jenis pelatihan tersebut. Hal ini didasarkan alasan selain yang disebutkan diatas juga didukung oleh beberapa alasan yang lain yaitu antara lain : Operator interlokal tersebut memiliki kemampuan yang kurang lebih sama hal ini terlihat dari nilai *grade* dari masing-masing karyawan yaitu (17-20) dengan jabatan sebagai pelaksana (STAFF), tugas dari masing-masing operator interlokal kurang lebih juga sama karena bekerja pada bidang atau unit yang sama yaitu di SUB DINAS *INBOUND CALL CENTRE* UPPR PT TELKOM DIVRE V SURABAYA .

Dengan demikian diharapkan kesepuluh orang karyawan operator interlokal tersebut juga akan meningkat *performancenya* setelah diberikan pelatihan *Core Competencies Development*. Dengan semakin meningkatnya *performance* karyawan secara tidak langsung juga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.