

**PENGARUH PELATIHAN ITMSA (*Integrated Territory Managed Service  
Access*) TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN  
PT. TELKOM AKSES TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

**PRAYOGO DARMAWAN**

**NIM : 15612238**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2019**

**PENGARUH PELATIHAN ITMSA (*Integrated Territory Managed Service  
Access*) TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN  
PT. TELKOM AKSES TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi  
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

Oleh

**PRAYOGO DARMAWAN**

**NIM : 15612238**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2019**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PELATIHAN ITMSA (*INTEGRATED  
TERRITORY MANAGED SERVICE ACCESS*)  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA  
KARYAWAN PT. TELKOM AKSES  
TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

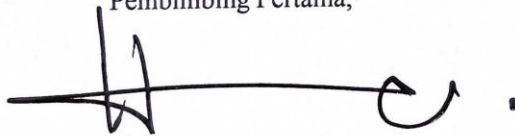
Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Prayogo Darmawan  
NIM : 15612238

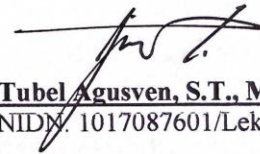
Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



**Raja Hardiansyah, S.E., M.E.**  
NIDK. 8823501019/Lektor

Pembimbing Kedua,



**Tubel Agusven, S.T., M.M.**  
NIDN. 1017087601/Lektor

Mengetahui,  
Plt. Ketua Program Studi,


**Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.**  
NIDN. 1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PELATIHAN ITMSA (*INTEGRATED  
TERRITORY MANAGED SERVICE ACCESS*)  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA  
KARYAWAN PT. TELKOM AKSES  
TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

**Prayogo Darmawan**  
NIM : 15612238

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Lima Belas  
Bulan Januari Dua Ribu Dua Puluh Dan Dinyatakan Telah  
Memenuhi Syarat Untuk Diterima

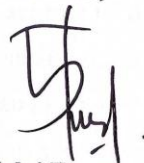
Panitia Komisi Ujian

Ketua,



**Raja Hardiansyah, S.E., M.E.**  
NIDK. 8823501019/Asisten Ahli

Sekretaris,



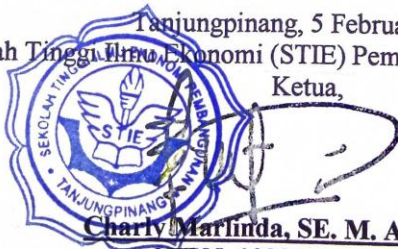
**Selvi Fauzar, S.E., M.M.**  
NIDN. 1001109101/Asisten Ahli

Anggota,



**Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc.**  
NIDN. 1021029102/Asisten Ahli

Tanjungpinang, 5 Februari 2020  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang,  
Ketua,



**Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA.**  
NIDN. 1029127801/Lektor

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prayogo Darmawan  
NIM : 15612238  
Tahun Angkatan : 2015  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,11  
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata 1  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan *ITMSA (Integrated Territory Managed Service Access)* terhadap Produktivitas kerja Karyawan PT Telkom Akses Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap di proses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 30 Desember 2019

Penyusun



**PRAYOGO DARMAWAN**

**NIM: 15612238**

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Kata pertama yang bisa ku ucapkan adalah “Alhamdulillah”  
Sembah sujud dan syukurku kepada-Mu ya Allah SWT atas kasih sayang dan  
karunia-Mu

Telah membekalkan ku dengan ilmu yang bermanfaat  
Dan memberikan kemudahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan  
Shalawat beserta salam ku limpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW

Sebagai tanda terima kasih yang tiada terhingga, Ku persembahkan karya skripsi  
ini untuk keluargaku tercinta terutama Ayahanda dan Ibundaku,

**Bapak Sudarman**

**Dan**

**Ibu Yanti Maryanti**

Yang tidak pernah berhenti menyirami ku kasih sayang, memberikan dukungan  
moral maupun materi, selalu mendoakan ku disetiap sujudnya. Kedua adekku  
Linda dan Prasetyo , serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan  
semangat . Semoga ini menjadi langkah awal untuk mewujudkan harapan kedua  
orangtuaku dan keluarga untuk mendapat kesuksesan, dikehidupan dan menjadi  
kebanggaan bagi keluarga.

Dan juga dengan bangga ku persembahkan skripsi ini kepada Almamaterku  
**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang**

## HALAMAN MOTTO

*“Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang.”*

**( QS. Al-Fatihah Ayat 01 )**

*“Dan barang siapa mengerjakan kejahatan seberat zarah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya”*

**( QS. Az-Zalzalah Ayat 08)**

*“Santuy diawal, ngegas diakhir, sukses mengikutinya ”*

*“ Be a Good Person for Everyone ”*

*“Satu Kebaikan akan di balas dengan seribu kebaikan”*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, barokah, dan kasih sayang penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul dari skripsi ini adalah “Pengaruh Pelatihan *ITMSA (Integrated Territory Managed Service Access)* terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Telkom Akses Tanjungpinang”. Adapun Tujuan dari diterbitkannya skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar S1 Sarjana Ekonomi (SE) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tanjungpinang. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terbitnya skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan yang berbahagia ini dengan segala kerendahan hati dan penuh hormat saya sebagai penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril dan materil baik langsung dan secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama yang saya hormati:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak. CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si. Ak. CA., selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang



3. Ibu Sri Kurnia, S.E., Ak. M.Si. CA., selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang dan juga selaku Pembimbing Akademik penulis.
4. Bapak Imran Ilyas, MM., selaku Plt wakil ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M., selaku Plt Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Octojaya Abriyoso, S. Ikom., MM, selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
7. Bapak Raja Hardiansyah, S.E., M.E selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, motivasi serta masukan dalam pembuatan skripsi ini.
8. Bapak Tubel Agusven, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, motivasi serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Staff STIE Pembangunan Tanjungpinang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan kegiatan akademik.
10. Bapak Hardinal Kimel, selaku pimpinan dari PT. Telkom Akses Tanjungpinang beserta Team Leader.
11. Seluruh karyawan PT. Telkom Akses Tanjungpinang yang telah banyak berandil dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini.

12. Sefrikha Uswatun Hasanah S.T., kekasih hati beserta keluarga.
13. Rio Dwi Santoso S.E terganteng, Kak Inggit Kasmaulidinna S.E, Yogi, Fahrul Razi (Aping), Nasron S.E, Andika S.E, Kartono S.E, Novendra S.E, teman-teman mahasiswa/i STIE Pembangunan Tanjungpinang khususnya teman-teman kelas penulis kelas Manajemen Malam 1 angkatan 2015, serta semua teman dan sahabat-sahabat penulis yang tidak bisa disebut satu per satu yang telah memberikan semangat, motivasi dan bantuan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini dan penulis mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan baik untuk dunia pendidikan maupun dunia kerja.

Tanjungpinang, 30 Desember 2019

Penulis,

**Prayogo Darmawan**

NIM 15612238

## DAFTAR ISI

HAL

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>BIMBINGAN HALAMAN</b>	
<b>PENGESAHAN KOMISI UJIAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN HALAMAN MOTTO</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Batasan Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Kegunaan Penelitian.....	9
1.5.1 Kegunaan Ilmiah.....	9
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	10
1.6. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	12
2.1.1 Manajemen .....	12

2.1.2	Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	13
2.1.2.1	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.2.2	Fungsi dan Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
2.1.2.3	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
2.1.3	Pelatihan .....	17
2.1.3.1	Pengertian Pelatihan .....	17
2.1.3.2	Indikator Pelatihan.....	19
2.1.4.	Produktivitas .....	20
2.1.4.1	Pengertian Produktivitas.....	20
2.1.4.2	Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja .....	21
2.1.4.3	Pengukuran Produktivitas.....	22
2.1.4.4	Indikator Produktivitas .....	23
2.1.4.5	Manfaat Pengukuran Produktivitas.....	24
2.2.	Kerangka Pemikiran .....	26
2.3.	Hipotesis .....	26
2.4.	Penelitian Terdahulu.....	26

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 33**

3.1	Jenis Penelitian .....	33
3.2	Jenis Data.....	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3.1	Kuesioner Atau Angket .....	34
3.3.2	Dokumentasi .....	34
3.3.3	Studi Pustaka .....	34
3.4	Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1	Populasi .....	34
3.4.2	Sampel .....	35

3.5	Definisi Operasional Variabel .....	35
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	37
3.7	Teknik Analisis Data .....	38
3.7.1	Uji Kualitas Data .....	38
3.7.1.1	Uji Validitas.....	38
3.7.1.2	Uji Reabilitas .....	39
3.7.2	Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2.1	Uji Normalitas .....	40
3.7.2.2	Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.7.3	Analisis Regresi Sederhana .....	42
3.7.4	Uji Hipotesis .....	42
3.7.4.1	Uji T ( <i>T-Test</i> ).....	42
3.7.4.2	Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ).....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	46
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	46
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	47
4.2	Gambaran Umum Responden.....	48
4.2.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.2.2	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
4.2.3	Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.3	Analisis Deskripsi Variabel.....	50
4.3.1	Pelatihan .....	50
4.3.2	Produktivitas .....	57
4.4	Uji Kualitas Data .....	62
4.4.1	Uji Validitas.....	62

4.4.2	Uji Reliabilitas Data .....	63
4.4.3	Uji Asumsi Klasik .....	64
4.4.3.1	Uji Normalitas .....	64
4.4.3.2	Uji Heteroskedastisitas .....	67
4.5	Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	68
4.6	Uji Hipotesis .....	69
4.6.1	Uji T ( <i>T-Test</i> ).....	69
4.6.2	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70
4.7	Pembahasan .....	71
4.7.1	Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas.....	71
4.7.2	Pengaruh Pelatihan <i>ITMSA (Integrated Teritory Managed Service Area)</i> Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.....	72
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran.....	76

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **CURICULUM VITAE**

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Platihan.....	35
Tabel 3.2	Definisi Oprasional Variabel Produktivitas .....	36
Tabel 3.3	Kriteria Bobot Nilai Alternative Skala Likert.....	37
Tabel 3.4	Kriteria Penilaian Reliabilitas .....	39
Tabel 4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4	Pelatihan.....	50
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelatihan.....	56
Tabel 4.6	Produktivitas .....	57
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produktivitas .....	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	88
Tabel 4.10	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	69
Tabel 4.11	Hasil Uji T.....	70
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	71

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	47
Gambar 4.2	Rentang Bobot Skor Variabel Pelatihan.....	57
Gambar 4.3	Rentang Bobot Skor Variabel Produktivitas .....	62
Gambar 4.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Gambar 4.5	Hasil Uji <i>P-Plot</i> Normalitas .....	65
Gambar 4.6	Hasil Uji Histogram .....	66
Gambar 4.7	Hasil Uji <i>P.Plot</i> Heteroskedastisitas .....	68



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil SPSS
- Lampiran 4 Foto Dokumentasi
- Lampiran 5 Surat Keterangan Objek Penelitian
- Lampiran 6 Plagiarism Checker X Originality Report

## ABSTRAK

### **PENGARUH PELATIHAN *ITMSA (INTEGRATED TERRITORY MANAGED SERVICE AREA)* TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT TELKOM AKSES TANJUNGPINANG**

Prayogo darmawan 15612238. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.  
[Prayogo.darmawan@gmail.com](mailto:Prayogo.darmawan@gmail.com)

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan *ITMSA (Intergrated Teritory Managed Service Area)* terhadap produktivitas kerja karyawan PT Telkom Akses Tanjungpinang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dalam pengumpulan data dilapangan melalui observasi dan penyebaran kuesioner / angket dan studi kasus melalui buku dan jurnal. Obyek yang diteliti oleh peneliti ialah PT Telkom Akses Tanjung pinang dengan jumlah sampel 38 orang menggunakan teknik *sampling jenuh*.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh pelatihan *ITMSA (Integrated Teritory Managed Service Area)* terhadap produktivitas kerja karyawan PT Telkom Akses Tanjungpinang. Hasil nilai t hitung (3,395) > nilai t tabel (2,03) dengan tingkat signifikans (0,002 < 0,05), maka disimpulkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Untuk nilai hasil uji koefisien determinasi besarnya pengaruh pelatihan terhadap produktivitas karyawan  $Y = 0,4922 \times 100\% = 24,3\%$ , persentase sumbangan pengaruh variabel pelatihan terhadap produktivitas sebesar 24,3%. Sedangkan 75,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

Namun dilihat dari hasil penelitian ini diharapkan perusahaan melakukan evaluasi pelatihan secara berkala untuk mengetahui setiap pelatihan yang telah dilakukan sudah tepat sasaran atau tidak demi tercapainya pelatihan yang efektif untuk menunjang kemampuan dan keterampilan para karyawan agar dapat berkontribusi secara baik menghasilkan produktivitas yang maksimal.

Kata kunci: Pelatihan, produktivitas, karyawan.

Dosen Pembimbing 1 : Raja Hardiansyah, S.E., M.E.

Dosen Pembimbing 2 : Tubel Agusven, S.T., M.M.

## **ABSTRAK**

### ***THE EFFECT OF ITMSA (INTERGRATED TERRITORY MANAGED SERVICE AREA) TRAINING ON EMPLOYEES' WORK PRODUCTIVITY AT PT TELKOM AKSES TANJUNGPINANG***

*Prayogo darmawan 15612238. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.  
[Prayogo.darmawan@gmail.com](mailto:Prayogo.darmawan@gmail.com)*

*The purpose of this study is to determine the effect of ITMSA (Intergrated Teritory Managed Service Area) training on employees' work productivity at PT Telkom Akses Tanjungpinang.*

*The method used in this research is quantitative method. Data collection is obtained in field through observation and distribution of questionnaires and case studies through books and journals. The object studied by researcher is PT Telkom Akses Tanjungpinang with a sample of 38 people by using saturated sampling techniques.*

*From the results of the study show that there is an influence of ITMSA training (Integrated Teritory Managed Service Area) on employees' work productivity of PT Telkom Akses Tanjungpinang. The results of the  $t$  value (3.395)  $>$   $t$  table (2.03) with a significance level ( $0.002 < 0.05$ ), it was concluded that training has a significant effect on employees' work productivity. As for the value of the results of the coefficient of determination test, the magnitude of the effect of training on employees' work productivity is  $Y = 0.4922 \times 100\% = 24.3\%$ , the percentage contribution of the effect of training variables on productivity amounted to 24.3%. While 75.7% is influenced by other variables outside of this research model.*

*However, judging from the results of this study the company is expected to conduct training evaluations regularly to find out that whether each training that has been carried out is supposedly on target or not in order to achieve effective training to support the abilities and skills of employees so that they can contribute well to produce maximum productivity.*

*Key words: Training, Productivity , Employees'.*

*Lecture Adviser 1 : Raja Hardiansyah, S.E., M.E.*

*Lecture Adviser 2 : Tubel Agusven, S.T., M.M.*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dari masa kemasa manajemen sumber daya manusia sangat lah penting dalam kelangsungan kegiatan usaha yang akan berjalan dan bertahan dalam waktu yang lama, keberhasilan suatu perusahaan mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan yang paling utama menjadi tolak ukur dari keberhasilan tersebut ialah mengelola sumber daya manusia yang dimiliki dimana dalam pengelolaan tersebut diperlukan metode dalam pengertian terminologi ialah perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pengendalian (*Controlling*), dan pelaksanaan (*Acctuating*). Jika metode tersebut dilaksanakan dengan baik maka pengelolaan sumber daya manusia berjalan dengan baik. Dari pernyataan tersebut dapat dilihat betapa pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam keberlangsungan kegiatan usaha sebagaimana mestinya fungsi sumber daya manusia dalam menjalankan suatu oerorganisasi atau perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, mengelola sumber daya manusia yang tepat akan menentukan perkembangan perusahaan. Agar tercapainya tujuan perusahaan yang diharapkan maka perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang dapat memberikan kontribusi semaksimal mungkin.

Dalam ruang lingkup organisasi, lembaga, perusahaan, atau instansi pemerintahan maupun swasta menyelenggarakan pelatihan dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada karyawan diharapkan para karyawan dapat memaksimalkan produktivitas kerja yang baik sehingga sebuah perusahaan dapat meningkat dengan kualitas dan kuantitas dari hasil pelatihan yang telah dilaakukan. Hal ini tersebut menandakan pelatihan sangat lah penting bagi tenaga kerja untuk menguasai pekerjaan yang telah diberikan atau yang akan diberikan kedepannya. Menurut Simamora (Larasati, 2018), menyatakan bahwa pelatihan itu diarahkan untuk membantu para karyawan menunaikan pekerjaan mereka saat ini secara lebih baik. Dan menurut Robert L.Mathis (Larasati, 2018), menyatakan bahwa pelatihan (*training*) sebuah proses di mana seorang mendapatkan kapabilitas untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan organisasional.

Pada penerapannya pelatihan atau *training* yang dimaksudkan bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Dengan produktivitas kerja yang tinggi dari karyawan maka perusahaan dapat dengan cepat berkembang dan dapat tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, menurut Nurawati (Hartoyo, 2015) produktivitas kerja antara lain adalah kualitas, kuantitas, dan waktu yang dipakai dalam bekerja. Menurut Widodo (2015), pelatihan juga dapat diartikan sebagai pembelajaran untuk membiasakan atau memperoleh suatu keterampilan yang belum didapatkan oleh karyawan demi menunjang produktivitas kerja yang dihasilkan. Dan menurut Sunyoto (2015) produktivitas ialah ukuran yang menunjukkan pertimbangan antara input dan output yang di keluarkan perusahaan serta peran tenaga kerja yang di miliki perusahaan waktu.

Sejalan dengan pernyataan diatas produktivitas bisa diartikan sebagai campuran dari produk dan aktivitas, dimana produktivitas ialah tingkat efisiensi pemanfaatan dalam hasil atau *output* produksi dari hasil hubungan antara organisasi, tenaga kerja ,tanah, dan modal. Output yang dihasilkan dari seorang karyawan adalah produktivitas kerja yang signifikansinya dengan tujuan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Produktivitas memiliki arti perimbangan dari *output* dan *input*, artinya ada keselarasan antara keduanya yang bisa menghasilkan produktivitas kerja para karyawan. Perumpamaan produktivitas bisa dikatakan tinggi jika hasil lebih besar dari pada modal kerja atau sumber daya. Kerja karyawan yang baik akan menghasilkan hal positif bagi perusahaan dimana setiap perusahaan menginginkan karyawannya mempunyai produktivitas yang baik agar dapat mengembangkan usaha yang dijalankan oleh sebuah perusahaan dalam jangka waktu yang panjang. Seiring dengan pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, dimana pelatihan merupakan cara yang diambil oleh perusahaan untuk dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan agar dapat menyesuaikan dan memahami teknologi yang ada pada era masa kini.

Dengan pelatihan yang telah dilakukan kepada karyawan, perusahaan berharap kemampuan karyawan yang bersangkutan menjadi terasah dan meningkat sehingga dapat dimanfaatkan untuk kemajuan dan perkembangan perusahaan. Salah satu tindakan yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan produktivitas karyawan malalui pelatihan-pelatihan yang dirancang sedemikian rupa sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh karyawan dalam menunjang

pekerjaan yang dilakukan sehari-hari. Perusahaan harus menyiapkan sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan dan kemampuan kerja yang tinggi agar dapat bersaing dalam jangka panjang di dunia bisnis pada era globalisasi saat ini. Secara tidak langsung juga meningkatkan daya jual perusahaan di mata konsumen atau pun masyarakat luas.

PT Telkom Akses atau disebut PTTA ialah salah satu dari anak perusahaan Telkom yang bergerak pada bidang konstruksi pembangunan dan *manage service infrastruktur* jaringan diberbagai daerah Indonesia. PT. Telkom Akses didirikan sejak tanggal 12 Desember 2012. Berdirinya PT Telkom Akses di harapkan dapat terus mendorong pertumbuhan jaringan *broadband* di Indonesia selain instalasi jaringan akses *broadband*, layanan lain juga diberikan oleh perusahaan seperti *Network Terminal Equipment* (NTE), dan jasa pengelolaan operasi dan pemeliharaan (*O&M Operation & Maintenance*) akses jaringan. Dimana PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk,

Dalam meningkatkan produktivitas karyawan PT Telkom Akses menerapkan program-program pelatihan salah satunya ialah pelatihan ITMSA (*Integrated Teritory Managed Service Access*) yang diikuti seluruh karyawan. Pelatihan *ITMSA* (*Integrated Teritory Managed Service Access*) ialah pelatihan pengelolaan wilayah akses terintegrasi disetiap wilayah jaringan *fiber optic* Telkom yang tersebar diberbagai daerah diIndonesia para teknisi Telkom yang dikenal saat ini ialah teknisi *IndiHome* (Indonesia Digital Home) harus dapat menguasai apa itu jaringan fiber optic, mengenali masalah – masalah yang akan



dihadapi dikemudian hari menerapkan rencana budaya kerja yang baik, dimana jaringan *IndiHome* adalah salah satu produk Telkom yang sedang berkembang pesat sejak awal kemunculannya tahun 2015 untuk melayani kebutuhan *internet* rumahan. Perusahaan besar seperti PT. Telkom Indonesia menyajikan produk-produk digital yang berfokus pada inovasi untuk membangun ekosistem digital, Indonesia sedang menghadapi potensi pertumbuhan ekonomi yang luar biasa. Sehingga bagi pelaku industri seperti PT. Telkom Indonesia, terus mengembangkan jangkauan jaringan dan operasional yang dapat mendorong terbentuknya “*user experience*” terbaik dalam menikmati layanan – layanan digital. Sangat penting untuk mempersiapkan infrastruktur pendukung lainnya seperti sumber daya yang ada untuk melayani kebutuhan pasar yang terus meningkat. Dalam rangka mengantisipasi perubahan gaya hidup yang mengarah ke digital.

Pelatihan *ITMSA (Integrated Territory Managed Service Access)* telah dilaksanakan PT. Telkom Akses tanggal 7 Januari 2019. Pelaksanaan pelatihan tersebut dilaksanakan di kantor Telkom Tanjungpinang yang beralamat Jalan Bakar Batu No. 11 dan diikuti oleh seluruh teknisi Telkom yang ditempatkan di wilayah kerja Tanjungpinang. Yang menjadi pembahasan dalam pelatihan tersebut ialah :

1. *Culture Training* (pelatihan budaya).
2. Penerapan K3.
3. Penerapan istilah – istilah *Fiber Optic* dan kabel *Optic*.
4. Penyambungan kabel *Fiber Optic*.

5. *Overview* Jaringan FTTH (*fiber to the home*).
6. Instalasi Jaringan FTTH (*fiber to the home*).
7. Instalasi sarana pendukung jaringan kabel *fiber optic*.

Dalam peningkatan hasil kerja teknisi *IndiHome* Tanjungpinang, dimana para teknisi dituntut untuk melakukan tugasnya dengan baik sangat besar harapan manajemen untuk mendobrak karyawan totalitas dalam bekerja.

Seperti yang penyusun amati di lokasi penelitian, diketahui dari tahun ketahun terjadi fluktuasi peningkatan dan penurunan antara target dan realisasi dari sisi pelatihan dan produktivitas kerja karyawan di PT. Telkom Akses Tanjungpinang. Selain dengan penambahan pegawai, PT. Telkom Akses melaksanakan pelatihan untuk para teknisi agar tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana yaitu melayani pelanggan dengan baik dan tepat waktu. Karyawan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya membutuhkan program pelatihan, sebagian pelatihan membuahkan hasil yang baik dan ada juga pelatihan yang sia – sia saja kerana kurangnya minat dan kesadaran dari peserta pelatihan sangat pentingnya pelatihan tersebut. Fluktuasi peningkatan dan penurunan ini dapat menjadi indikasi bahwa pelatihan dan produktivitas kerja selama ini tidak stabil. Kelancaran pelayanan jasa yang tidak terlepas dari sejumlah latihan atau kegiatan pelatihan yang bertujuan melayani konsumen serta dapat menambah pengetahuan akan pada perusahaan ini pada waktu direkrut telah dibekali dengan pelatihan – pelatihan yang bertujuan untuk mempermudah mereka dalam melaksanakan dan menguasai pekerjaannya.

Pelatihan tersebut bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan dasar tentang prosedur-prosedur kerja yang sebagaimana mestinya dan menjalankan tugas kerja yang diemban sebagai teknisi Telkom, mampu menangani pelanggan atau konsumen yang sedang dalam keadaan emosi akibat gangguan internet maupun telpon, menjaga tatakerama dalam penanganan gangguan yang dikerjakan dan mengedukasi kepelanggan secara detail terkait gangguan internet maupun telpon yang dialami agar tidak terjadi mis komunikasi yang sering terjadi akibat ketidakpahaman dari pelanggan yang menggunakan layanan *IndiHome*.

Berdasarkan pengamatan pertama yang peneliti lakukan pada hari Senin tanggal 11 Maret 2019, observasi kedua pada hari Senin tanggal 22 April 2019 yang dilakukan di wilayah kerja Tanjungpinang peneliti melihat beberapa fenomena yang terjadi mengenai kinerja dari para teknisi, dilihat masih banyaknya pelanggaran-pelanggaran prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak perusahaan jadi teknisi sering terlihat mengabaikan prosedur-prosedur ketetapan kerja yang telah diberikan oleh perusahaan, seperti datang tidak tepat waktu, keluhan pelanggan banyak yang tidak teratasi, komplain pelanggan mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh teknisi dinilai belum memuaskan, dengan begitu tentunya semua ini akan berpengaruh dengan produktivitas kerja yang dimiliki oleh mereka.

Disini ada kemungkinan kurangnya perhatian atau kontrol perusahaan terhadap teknisi *IndiHome* dilapangan karena para teknisi yang bekerja dilapangan pastinya menemukan situasi-situasi yang bisa saja diluar kendali para teknisi disini peran dari pelatihan sangat dibutuhkan agar para teknisi paham apa yang

harus mereka lakukan seandainya menemukan situasi-situasi tertentu dan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah diberikan atau yang dijanjikan secara tidak langsung dapat menumbuhkan sikap disiplin dan menambah wawasan seputar pekerjaan mereka yang dilakukan sehari-hari.

Mengingat pentingnya masalah tersebut, dan untuk menyikapi kondisi permasalahan yang telah diuraikan diatas maka peneliti ingin mengetahui apakah program pelatihan yang dilakukan ini sudah tepat sasaran atau belum dalam meningkatkan produktivitas kerja para teknisi *IndiHome*. Peneliti tertarik ingin meneliti masalah tersebut, adapun judul yang diambil oleh peneliti adalah **“PENGARUH PELATIHAN *ITMSA (Integrated Teritory Managed Service Area)* TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT. TELKOM AKSES TANJUNGPINANG”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan yang diteliti yaitu :

1. Bagaimana pelatihan *ITMSA (Integrated Teritory Managed Service Area)* di PT Telkom Akses Tanjungpinang?
2. Bagaimana produktivitas kerja karyawan PT Telkom Akses Tanjungpinang?
3. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT Telkom Akses Tanjungpinang?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas demi pencapaian penelitian yang baik maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini. Adapun batasan masalah yang dibahas pada penelitian ini terfokus pada pengaruh pelatihan *ITMSA (Integrated Teritory Managed Service Area)* terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Telkom Akses Tanjungpinang, dimana hanya dilakukan kepada karyawan PT. Telkom Akses Tanjungpinang.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penilitan ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pelatihan *ITMSA (Integrated Teritory Managed Service Area)* PT. Telkom Akses Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui produktivitas kerja karyawan PT. Telkom Akses Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan *ITMSA (Integrated Teritory Managed Service Area)* terhadap produktivitas kerja karyawan PT Telkom Akses Tanjungpinang.

### **1.5. Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Ilmiah**

Hasil penelitian diharapkan dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi penelitian lain yang akan melakukan penelitian pada Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia di Sekolah Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

#### 1. Bagi Peneliti

Di harapkan agar dapat menambah ilmu pengetahuan terhadap realita yang terjadi didalam perusahaan yang nantinya berguna bagi kemajuan perusahaan mengenai manajemen sumber daya manusia di bidang produktivitas kerja karyawan dan sebagai perbandingan antara teori-teori yang didapat dengan keadaan yang sebenarnya dilapangan.

#### 2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian diharapkan agar dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan oleh manajemen perusahaan sebagai bahan pertimbangan keputusan dari perusahaan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawannya.

#### 3. Bagi Pihak-pihak Lain

Dari penelitan ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang manajemen sumber daya manusia serta dapat dijadikan sumber informasi yang bermanfaat.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Guna memberikan gambaran sistematis mengenai penulisan pembahasan penelitian ini, penulis mengacu pada sistematika sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menggambarkan mengenai fenomena yang dibahas dalam penelitian ini meliputi latar belakang dari masalah, rumusan dari

masalah, batasan masalah, tujuan masalah, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Di mana, dalam bab ini menjelaskan uraian tentang tinjauan teori, kerangka pemikiran, hipotesis, dan penelitian terdahulu.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengolahan dan analisis data, dan jadwal penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dibab ini penulis akan menguraikan tentang gambaran umum objek perusahaan, serta berisikan sejarah singkat perusahaan, bahasan masalah, dimana penulis mencoba menjelaskan dan menguraikan hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab tersebut berisikan kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan hasil akhir dari penelitian dan pembahasan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen**

Menurut James A.F. Stoner (Maulidiah, 2012), menerangkan bahwa manajemen merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha dari para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya demi tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Sukatno Reksohadiprojo (Maulidiah, 2012), menerangkan bahwa manajemen ialah usaha merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir, serta mengawasi kegiatan dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan dari organisasi dengan efisien dan efektif.

Menurut Lawrence A. Appley (Maulidiah, 2012), mendefinisikan manajemen adalah keahlian untuk menggerakkan orang untuk melakukan sesuatu pekerjaan (*the art of getting thing done trough people*).

Menurut Oey Liang Gie (Maulidiah, 2012), menyatakan bahwa manajemen seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengontrolan demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu. Sedangkan menurut Nickels (Maulidiah, 2012), manajemen ialah sebuah proses yang dijalankan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui berbagai kegiatan-kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian manusia serta sumber daya organisasi lainnya.



Manajemen ialah suatu proses mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan melaksanakan kegiatan dari empat fungsi utama yaitu perencanaan (*planning*), mengorganisasikan (*organizing*), mengarahkan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*).

## **2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

### **2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Armstrong (2010), manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendekatan strategik dan keserasian untuk mengendalikan asset paling berharga milik organisasi serta orang-orang yang bekerja didalam organisasi, baik secara individu maupun kolektif. Manajemen sumber daya manusia menurut Sunyoto (2015), suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja untuk tercapai tujuan organisasi perusahaan. Secara umum untuk perolehan tingkat perkembangan karyawan yang tinggi, hubungan kerja yang baik diantara karyawan satu sama lain dan bersatu padu sumber daya manusia sangat efektif atau bertujuan efisiensi dan bekerja sama sehingga diharapkan dapat terus meningkatkan hasil kerja.

Manajemen sumber daya manusia merupakan pendekatan kepada manajemen manusia, yang dilandaskan empat prinsip (Hamali, 2016).

1. Sumber daya manusia merupakan harta yang paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif ialah kunci terpenting bagi keberhasilan organisasi.

2. Keberhasilan sangat-sangat mungkin dicapai oleh perusahaan jika peraturan atau kebijakan dan prosedur yang segaris dengan manusia dari perusahaan saling berhubungan satu sama lain, dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan perencanaan strategis.
3. Kultur dan nilai perusahaan, suasana kegiatan organisasi dan perilaku manajer yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh sangat besar terhadap hasil dari pencapaian yang terbaik. Kultur ini harus ditegaskan, berarti bahwa nilai organisasi perlu dirubah atau ditegaskan, dan beupaya yang terus-menerus mulai dari puncak, sangat dibutuhkan agar kultur tersebut bisa diterima dan dipatuhi secara berkala.
4. Manajemen sumber daya manusia sangat berhubungan sama integrasi menjadikan seluruh anggota organisasi terlibat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama-sama.

Sedangkan menurut (Widodo, 2015), manajemen sumber daya manusia merupakan proses yang mencakup evaluasi tentang kebutuhan sumber daya manusia, mencari orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dan pengoptimalan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut.

Menurut (Limawandoyo & Simanjuntak, 2013), Sumber daya manusia ialah suatu hal yang penting dalam kegiatan usaha apapun karena kualitas dari hal tersebut sangatlah menentukan kinerja dari suatu perusahaan. Dengan demikian pengelolaan dan perkembangan sumber daya manusia menjadi penentu

keberhasilan didalam perusahaan dan suatu usaha itu sendiri. Sumber daya manusia yaitu salah satu kunci kesuksesan dari perusahaan agar dapat meningkatkan persaingan dari perusahaan. Hal-hal mengenai sumber daya manusia yang sangat diperhatikan oleh manajemen sumber daya manusia dengan memperhatikan bagaimana tingkat keterampilan karyawan, kemampuan karyawan, dan kapabilitas manajemen dengan keterkaitannya dalam pembuatan strategi sumber daya manusia (Hartatik, 2014).

Dari beberapa definisi tersebut maka dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah ilmu serta seni dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, terus melakukan perkembangan potensi agar berkesinambungan lebih efektif dan efisien antara sumber daya manusia dengan perusahaan dapat mencapai suatu tujuan yang terpadu. Dengan demikian pengelolaan dan perkembangan menjadi salah satu kunci kesuksesan perusahaan dalam mencapai suatu tujuan, baik individu maupun organisasi untuk bersaing dengan perusahaan yang ada saat ini.

#### **2.1.2.2 Fungsi dan Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Kegiatan sumber daya manusia (Hamali, 2016), merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling utama, dan salah satu rangkaian demi tercapainya tujuan organisasi. Kegiatan tersebut berjalan lancar apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen, dimana fungsi yang dimaksud ialah:

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian

3. Pengarahan dan pengadaan
4. Pengendalian
5. Pengembangan
6. Kompensasi
7. Pengintegrasian
8. Pemeliharaan
9. Kedisiplinan
10. Pemberhentian

Peran dari manajemen sumber daya manusia dikemukakan oleh (Widodo, 2015), antara lain :

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja secara efektif sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan perusahaan yang dilandaskan *job description*, *job specification*, dan *job evaluation*.
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right job*.
3. Menetapkan program yang dapat mensejahterakan, pengembangan, promosi dan pemberhentian.
4. Memperkirakan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada kemudian hari nanti.
5. Perkiraan keadaan prekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan khususnya.
6. Memonitor secara cermat undang-undang perburuhan dan kebijakan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan yang sejenis.

7. Memonitor kemajuan-kamajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
8. Melaksanakan pendidikan, latihan dan penilaian atas prestasi karyawan.
9. Mengatur atas mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
10. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangonnya.

### **2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Tujuan manajemen sumber daya manusia secara keseluruhan mencakup tujuan yang berorientasi kepada kepentingan social, kepentingan organisasi, kepentingan fungsional, dan kepentingan individu (Widodo, 2015).

Sedangkan (Hamali, 2016), memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara sangat bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial. Tujuan dari manajemen sumber daya manusia bukan hanya mencerminkan kehendak dari manajemen senior aja, tetapi juga harus menseimbangkan tantangan yang dihadapi organisasi, fungsi dari sumber daya manusia, dan orang-orang yang telah terpengaruh.

### **2.1.3 Pelatihan**

#### **2.1.3.1 Pengertian Pelatihan**

Pelatihan menurut Widodo (2015), pelatihan ialah sebagai pembelajaran untuk membiasakan atau memperoleh sesuatu keterampilan, istilah lain dari pelatihan ialah training yang berarti :

1. Memberi pembelajaran dan praktik (*give teaching and practice*).

2. Menjadikan berkembang dalam arah yang dikehendaki (*cause to grow in a required direction*).
3. Persiapan (*preparation*).
4. Praktik (*practice*).

Pengertian tersebut mengandung arti pelatihan erat kaitannya dengan keterampilan individu untuk kebiasaan didalam mengerjakan sesuatu.

Menurut Kaswan (2013), pelatihan ialah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan, pelatihan juga meliputi perubahan sikap agar karyawan dapat melakukan kerjaan yang lebih efektif, pelatihan bisa dilakukan pada semua tingkat dalam organisasi.

Menurut Simamora (Larasati, 2018), menyatakan bahwa pelatihan itu diarahkan untuk membantu para karyawan menunaikan pekerjaan mereka saat ini secara lebih baik. Dan menurut Robert L.Mathis (Larasati, 2018), menyatakan bahwa pelatihan (*training*) sebuah proses di mana seorang mendapatkan kapabilitas untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan organisasional.

Satmoko dan Irmin (Muammar Khadafi, 2016), mendefinisikan pelatihan ialah usaha untuk membekali pengetahuan, pengembangan kompetensi kerja, meningkatkan kemampuan, meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan. Menurut Hasibuan (Muammar Khadafi, 2016), mengemukakan pelatihan ialah suatu usaha meningkatkan pengetahuan dan keahlian seorang pegawai untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu yang diberikan.

Menurut Poerwono (Budi Utomo, 2018), mengemukakan bahwa pelatihan itu adalah kegiatan yang berhubungan dengan keterampilan, kemahiran,

kecakapan, ketangkasan, serta kemampuan lain yang mendukung pelaksanaan tugasnya sebagai karyawan yang harus terus melakukan pembelajaran dan mengasah dan menggali kemampuan yang ada secara mendalam.

Sedangkan menurut Adrew Sikula (Tri Widiyanto, 2016), mengemukakan bahwa pelatihan (*training*) merupakan suatu proses pembelajaran jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, pegawai non manajer diajarkan pengetahuan dan keterampilan teknis bertujuan yang terbatas.

Dari beberapa definisi diatas pelatihan bisa diartikan sebagai salah satu prosedur dan upaya perusahaan pembelajaran pada karyawan dalam jangka pendek untuk menambah pengetahuan dan keterampilan agar dapat menunjang hasil kerja yang lebih baik lagi dari sebelumnya demi memberikan kualitas suatu barang atau jasa yang diberikan kepada pelanggan.

#### **2.1.3.2 Indikator Pelatihan**

Indikator pelatihan menurut Adrew sikula (Tri Widiyanto, 2016) sebagai berikut :

1. Tujuan Pelatihan Mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif, menambah pengetahuan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional, memberikan sikap, sehingga dapat menimbulkan rasa kerja sama.
2. Para Pelatih yang dipilih untuk memberikan materi pelatihan harus benar-benar memiliki kaulifikasi yang memadai sesuai dengan bidangnya, profesional dan berkompeten.

3. Materi Pelatihan yang disampaikan harus sesuai tujuan pelatihan yang hendak dicapai oleh perusahaan dan dapat dipahami oleh peserta pelatihan.
4. Metode Pelatihan akan menjamin berlangsungnya kegiatan pelatihan yang efektif, apabila sesuai dengan jenis materi dan kemampuan peserta pelatihan.
5. Peserta Pelatihan tentunya harus diseleksi berdasarkan persyaratan tertentu dan kualifikasi yang sesuai.

#### **2.1.4. Produktivitas**

##### **2.1.4.1 Pengertian Produktivitas**

Produktivitas menurut Rachman (2016) satu sikap mental yang selalu memiliki pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari pada hari kemarin, dan hari esok juga harus lebih baik dari pada hari ini. Antara yang dihasilkan (*output*) dari keseluruhan peralatan produksi yang dipergunakan.

Produktivitas memiliki arti menurut Husien (Budi Utomo, 2018), pertimbangan antara *output* dengan *input*, artinya ada keselarasan antara keduanya. Hasil pengeluaran atau sumber daya dipergunakan sebanding dengan pencapaian antara *input* dengan *output*.

Menurut Yuniarsih & Suwatno (2016) produktivitas juga merupakan hasil kongkrit (produk) yang telah dihasilkan oleh individu atau kelompok, selama waktu tertentu dalam suatu proses kerja. dalam hal ini semakin tinggi produk yang dihasilkan diwaktu yang semakin singkat dapat dibilang bahwa tingkat produktivitasnya memiliki nilai yang tinggi. Dan menurut Widodo (2015),



mengatakan bahwa definisi produktivitas secara sederhana adalah hubungan antara kualitas yang dihasilkan dengan jumlah kerja yang telah dilakukan untuk mencapai hasil itu. Sedangkan secara umum bahwa produktivitas merupakan ratio yang memiliki kepuasan atas kebutuhan dan pengorbanan yang dilakukan.

Menurut Tohardi (Tri Widiyanto, 2016), memaparkan bahwa produktivitas kerja ialah sikap mental, sikap mental yang selalu ingin perbaikan terhadap apa yang telah diperbuat. Definisi tersebut didukung oleh Rivanto (Tri Widiyanto, 2016), yang mengatakan produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental yang sering memiliki pandangan kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok juga harus lebih baik lagi dari hari ini dan seterusnya.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja ialah kemampuan yang menghasilkan suatu produk atau jasa dari sumber daya atau faktor produksi secara efisien dan efektif, yang dipergunakan untuk terus meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam kegiatan usaha suatu organisasi.

#### **2.1.4.2 Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja**

Dalam upaya-upaya peningkatkan produktivitas kerja pegawai disuatu organisasi sangat perlu memperhatikan faktor apa saja yang akan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Banyak faktor yang akan dapat mempengaruhi produktivitas kerja dari karyawan, baik yang berhubungan secara langsung dengan tegana kerja itu sendiri maupun faktor yang berhubungan sama lingkungan organisasi dan kebijakan-kebijakan lainnya.

Menurut Ravianto (Yuniarsih & Suwatno, 2016) menyebutkan bahwa ada 10 (sepuluh) faktor-faktor yang bisa mempengaruhi produktivitas kerja karyawan meliputi :

1. Pendidikan
2. Keterampilan
3. Disiplin
4. Etika Kerja dan Sikap
5. Motivasi
6. Gaji
7. Kesehatan
8. Teknologi
9. Manajemen
10. Kesempatan Berprestasi

#### **2.1.4.3 Pengukuran Produktivitas**

Pengukuran produktivitas bisa diukur dengan dua standar, yaitu produktivitas dari fisik karyawan dan produktivitas dari nilai karyawan. Secara fisik bisa dilihat produktivitas diukur secara kuantitatif seperti banyaknya keluaran (berat, jumlah, panjang dan lamanya waktu). Sedangkan berdasarkan nilai, produktivitas diukur dari dasar nilai suatu kemampuan, sikap perilaku, disiplin, komitmen dan motivasi terhadap pekerjaan atau tugas (Yuniarsih & Suwatno, 2016).

Sedangkan menurut Badriyah (2015), pengukuran produktivitas dinyatakan dalam perbandingan yang dapat dibedakan dalam tiga jenis yaitu :

1. Perbandingan antara pelaksana sekarang dengan adanya pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apa pelaksanaan sekarang memuaskan, tetapi hanya mengetengahkan apa meningkat atau menurun tingkatan.
2. Perbandingan pelaksanaan dari satu unit (perseorangan, seksi, tugas, proses) dari lainnya, pengukuran seperti ini menunjukkan pencapaian *relative*.
3. Perbandingan pelaksanaan saat ini dengan targetnya, pengukuran ini dianggap yang terbaik dalam memuaskan perhatian pada sasaran.

#### **2.1.4.4 Indikator Produktivitas**

Menurut Tohardi (Tri Widiyanto, 2016), indikator dalam produktivitas kerja meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu :

1. Kuantitas kerja merupakan suatu hasil yang telah dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar yang ada atau yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
2. Kualitas kerja merupakan satu standar hasil yang berkaitan dengan mutu suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan itu hal ini merupakan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan mengedepankan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
3. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang telah ditentukan, dilihat dari pandangan sudut koordinasi dengan hasil output dan sangart memaksimalkan waktu yang tersedia

untuk aktivitas yang lain. Ketepatan waktu dapat diukur dari persepsi masing-masing karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai terjadilah output yang dihasilkan.

#### **2.1.4.5 Manfaat Pengukuran Produktivitas**

Menurut Badriyah (2015), manfaat pengukuran produktivitas bagi perusahaan yaitu :

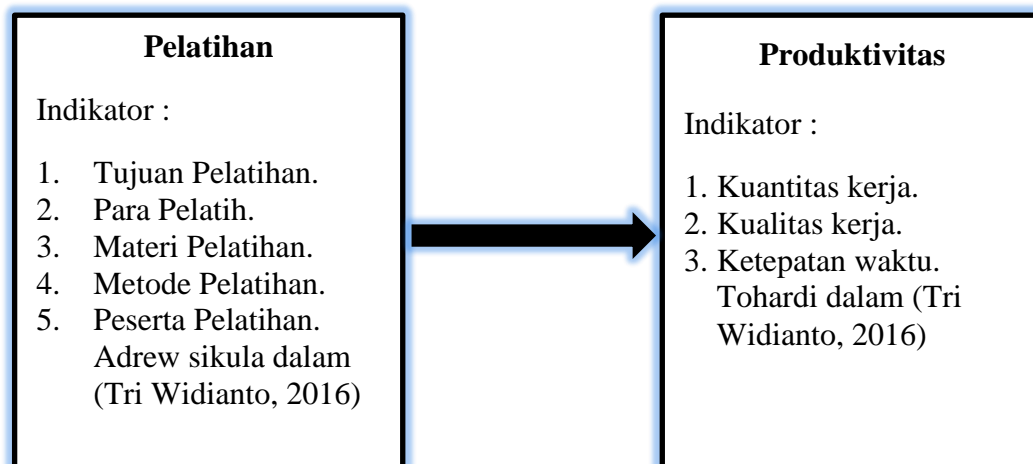
1. Perusahaan bisa menilai efisiensi konversi sumber dayanya untuk meningkatkan produktivitas melalui efisiensi penggunaan sumber daya yang tersedia.
2. Perencanaan sumber daya lebih efektif dan efisien, baik dalam perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang.
3. Tujuan non ekonomis dan ekonomis perusahaan dapat diorganisasikan terus dengan cara memberi prioritas tertulis yang akan dipandang melalui sudut produktivitas.
4. Perencanaan target produktivitas pada masa yang akan mendatang dapat dibuktikan lagi berdasarkan informasi-informasi pengukuran tingkat produktivitas saat ini.
5. Strategi untuk meningkatkan produktivitas perusahaan dapat ditetapkan berdasarkan tingkat kesenjangan produk (*production gap*) yang ada, diantaranya tingkat produktivitas yang direncanakan dan tingkat produktivitas yang diukur (*productivity actual*).
6. Pengukuran produktivitas organisasi bisa menjadi informasi yang bermanfaat dalam perbandingan tingkat produktivitas, diantara

organisasi maupun perusahaan yang sejenis serta sangat bermanfaat pula untuk informasi-informasi produktivitas perusahaan pada skala nasional maupun global.

7. Nilai-nilai produktivitas yang telah dihasilkan dari pengukuran bisa menjadi informasi yang sangat berguna demi merencanakan tingkatan keuntungan perusahaan.
8. Pengukuran peroduktivitas menciptakan perkembangan produksi yang terus-menerus.
9. Pengukuran produktivitaas terus-menerus menciptakan informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan dan mengevaluasi kecenderungan perkembangan produktivitas untuk perusahaan dari waktu ke waktu.
10. Pengukuran produktivitas menciptakan informasi yang sangat bermanfaat dalam evaluasi perkembangan dan efektivitas dari perbaikan secara terus-menerus yang dilakukan di suatu perusahaan.
11. Pengukuran produktivitas memberikan motivasi kepada orang-orang secara terus-menerus melakukan perbaikan dan meningkatkan kepuasan kerja. setiap orang akan memberikan perhatian pada pengukuran produktivitas apabila berdampak dari perbaikan produktivitas itu terlihat jelas dan dirasakan langsung oleh mereka.

## 2.2. Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber : Konsep Yang Dikembangkan Untuk Penelitian (2019)

## 2.3. Hipotesis

Penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

Ho: Tidak ada pengaruh Pelatihan *ITMSA (Integrated Teritory Managed Service Access)* terhadap Produktivitas kerja karyawan di PT Telkom Akses Tanjungpinang.

Ha: Ada pengaruh Pelatihan *ITMSA (Integrated Teritory Managed Service Access)* terhadap Produktivitas kerja karyawan di PT Telkom Akses Tanjungpinang.

## 2.4. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal yang disusun oleh Tri Widiyanto (2016), Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai (Studi Pada Ajb Bumiputera 1912 Kantor Cabang Syariah Serang). Tahun 2016. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja pegawai pada BJB Bimiputera 1912 Kantor Cabang Syariah Serang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu metode yang berusaha mengumpulkan, menyajikan serta menganalisis data sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas pada objek yang diteliti dan suatu metode yang bertujuan meneliti hubungan atau pengaruh yang ada antara dua variabel atau lebih. Data penelitian diperoleh dari kuisioner atau angket yang disebarakan pada responden sebanyak 50 orang karyawan. Berdasarkan hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS v.15 diketahui hasil uji regresi sederhana terdapat pengaruh positif antara pelatihan dengan produktivitas kerja secara statistic dengan persamaan  $Y = 33.066 + 0.456X$ . Uji t parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan dengan produktivitas kerja dengan nilai t hitung  $(3.551) > t$  tabel  $(1.68595)$  dan nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,001 < 0,05$ . Uji koefisien determinasi terdapat pengaruh antara pelatihan dengan produktivitas kerja, dengan dibuktikan dengan Tabel Model Summary diketahui bahwa besarnya pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja sebesar 24.9% sedangkan sisanya 75.1% ditentukan oleh variabel lain diluar pelatihan. Pelatihan secara efektif akan membantu karyawan untuk lebih termotivasi meningkatkan produktivitas kerjanya. Jika pegawai dapat mengikuti pelatihan secara efektif, maka keahlian, keterampilan, dan

pengetahuan yang didapat dari pelatihan akan meningkatkan produktivitas kerja pegawai tersebut.

2. Jurnal yang disusun oleh Budi Utomo (2018), Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Tenaga Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Kasir Pada Toserba Yogya Di Kabupaten Majalengka. Tahun 2018. Kesuksesan dalam sebuah manajemen perusahaan adalah perusahaan dapat melihat kompetensi SDM serta mampu meningkatkannya sehingga menjadi karyawan yang sesuai dengan kriteria kebutuhan perusahaan. Kemampuan dalam membaca dan melihat peluang sangat dibutuhkan bagi perusahaan, apalagi perkembangan dan keberlangsungan kondisi internal dan eksternal perusahaan tidak stagnan, artinya akan selalu mengalami perubahan berkelanjutan. Masalah internal yang terjadi dalam SDM menjadi tanggung jawab perusahaan yang perlu secepatnya direspon. Karena kemampuan (*skill*) serta pengetahuan karyawan menjadi kunci lancarnya manajemen perusahaan. Beberapa indikator dari kemampuan kerja karyawan dapat dilihat dari etos kerja karyawan secara umum, artinya kemampuan (*skill*) karyawan dapat dilihat dari tingkat kerjanya. Dengan demikian, penelitian ini akan mengambil sampel penelitian pada salah satu perusahaan Toserba Yogya yang berada di Majalengka. Peneliti akan mengambil sampel Karyawan sebanyak 30 karyawan dari 60 karyawan yang ada. Dari hasil perhitungan penelitian dan uji *statistic* diketahui bahwa secara parsial, dimana pendidikan sebagai variabel X1 berpengaruh signifikan atau terjadi pengaruh dan



terbukti kebenarannya terhadap variabel produktivitas kerja (Y). Hal ini diketahui dari nilai t hitung untuk variabel (X1) adalah sebesar 6,114 lebih besar dari t tabel sebesar 2,048 . dengan besar pengaruh adalah sebesar 8 %. Kemudian variabel X2 yaitu Pelatihan berpengaruh secara signifikan atau terjadi pembuktian kebenarannya terhadap variabel produktivitas kerja (Y). Hal ini diketahui dari nilai thitung untuk variabel (X2) adalah sebesar  $2,225 > t$  tabel yang sebesar 2,048 dengan besar pengaruh adalah sebesar 1,7 %. Dengan demikian pendidikan dan pelatihan (X1 dan X2) secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas kerja (Y). Hal ini diketahui dari nilai thitung secara simultan adalah sebesar  $2,411 > t$  tabel yang sebesar 2,048 dengan besar pengaruh adalah sebesar 77,79 %. Dengan memperhatikan pengaruh masing-masing variabel bebas dapat dilihat bahwa variabel X1 memberikan pengaruh sebanyak 8 %. Sedangkan variabel pelatihan (X2) memberikan pengaruh sebesar 1,7 %.

3. Jurnal yang disusun oleh Gumilar (2018), Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan PT. Raya Sugarindo Inti Tasikmalaya. Tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan, dan hambatan - hambatan yang dihadapi oleh PT. Raya Sugarindo Inti Tasikmalaya dalam menyelenggarakan pelatihan dan cara mengatasinya. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian penjelasan yang menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel

dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, penyebaran kuesioner, dan studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 244 orang. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling random, dimana sampel diambil dari sebagian populasi yaitu sebanyak 71 orang. Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan PT. Raya Sugarindo Inti Tasikmalaya, dilihat dari faktor penentu, faktor pengukur dan faktor pengaruh dengan indikatornya adalah pengembangan, penggunaan waktu serta hasil kerja yang dicapai.

4. Jurnal yang disusun oleh (Muammar Khadafi, 2016), Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Sinar Utama Group Pusat Di Samarinda. Tahun 2016. Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan pada CV. Sinar utama Group Pusat di Samarinda adalah dengan melakukan pelatihan. Dengan adanya pelatihan dalam suatu perusahaan atau organisasi, maka dapat dimungkinkan terjadi peningkatan produktivitas kerja, yang juga dikarenakan para karyawan telah memiliki modal atau kemampuan yang cukup untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Salah satu cara untuk memperbaiki, mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan dilakukan pelatihan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan yang terdiri dari materi pelatihan

(X1), pelatih (X2), metode pelatihan (X3), terhadap produktivitas kerja karyawan (Y) CV. Sinar Utama Group Pusat di Samarinda, serta untuk mengetahui variabel pelatihan mana yang paling berpengaruh. Pengambilan data dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui kuisisioner, sedangkan metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel materi pelatihan, pelatih, dan metode pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di Samarinda. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel pelatih dan metode pelatihan yang berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan sedangkan variabel matri pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada CV. Sinar Utama Group Pusat di Samarinda.

5. Jurnal yang disusun oleh (Isaae Ench, James Inyang, & Oyono Ekpe, 2015), *The Effect of Job Training on Workers' Efficiency and Productivity: A Study of Pamol Nigeria Limited, Calabar*. Tahun 2015. Studi ini menilai pengaruh pelatihan kerja terhadap efisiensi dan produktivitas pekerja di *Pamol Nigeria Limited Calabar, Cross River State*. Dalam melakukan penelitian, enam tujuan penelitian adalah dikembangkan dari mana tiga hipotesis dirumuskan. Desain survei digunakan sebagai metodologi studi dan ini memungkinkan untuk penggunaan kuesioner penelitian. Sampel dua ratus enam puluh lima responden digunakan untuk penelitian. Hasil penelitian mengungkapkan

bahwa pelatihan kerja bukanlah kegiatan rutin di *Pamol Nigeria Limited* dan kebutuhan pelatihan tidak diidentifikasi dengan jelas. Temuan lebih lanjut mengungkapkan itu tidak ada supervisi yang memadai dari staf lapangan (terutama penyadap karet). Juga ditemukan itu upah pekerja buruk, dan ini bertanggung jawab atas keterlibatan mereka dalam bisnis di luar operasi organisasi, yang akhirnya menghasilkan perhatian yang terbagi di tempat kerja. Berdasarkan hal tersebut temuan, studi ini merekomendasikan, antara lain, bahwa pelatihan harus dibuat menjadi kegiatan rutin dan kebutuhan pelatihan harus diidentifikasi secara jelas. Studi selanjutnya merekomendasikan agar manajemen organisasi harus memastikan pengawasan yang tepat terhadap staf lapangannya untuk memfasilitasi perilaku yang sesuai di pihak mereka untuk meningkatkan produktivitas. Disarankan juga bahwa upah pekerja seharusnya ditingkatkan untuk memungkinkan mereka berkonsentrasi pada pekerjaan dan mencegah mereka melakukan bisnis kecil lainnya di luar pekerjaan mereka dalam jam kerja.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis yang digunakan untuk melakukan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dilihat tingkat ekplanasi penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih dengan bentuk hubungan kausal. menurut Sugiyono (2015), hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi, disini terdapat variabel independen (mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi). Hal ini berarti penelitian berfokus pada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana variabel independen adalah pelatihan sedangkan variabel dependennya adalah produktivitas.

#### **3.2 Jenis Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 2 macam jenis data yaitu jenis data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh seorang peneliti secara langsung dari sumbernya (Arikunto & Sunarsih, 2010). Teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data primer antara lain observasi dan penyebaran kuesioner / angket. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data sekunder diperoleh dari buku dan jurnal.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Kuesioner Atau Angket**

Menurut Sugiyono (2015), “Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”.

#### **3.3.2 Dokumentasi**

Aktivitas atau proses dalam melakukan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pemakaian, dan penyediaan dokumen untuk mendapatkan keterangan dan bukti-bukti.

Menurut Sugiyono (2015), adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

#### **3.3.3 Studi Pustaka**

Menurut Sugiyono (2015), teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi merupakan suatu wilayah general yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan

oleh seorang peneliti yang akan dipelajari dan dianalisa sehingga dapat menarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015).

Pada penelitian ini obyek yang diteliti oleh peneliti ialah PT. Telkom Akses dimana populasi pada penelitian ini meliputi seluruh karyawan PT. Telkom Akses Tanjungpinang yang berjumlah sebanyak 38 orang.

### 3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari ssejumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2015).

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling jenuh*. Yang dapat diartikan sebagai teknik pengambilan sampel semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2015). Alasan pengambilan *sampling jenuh* ini dikarenakan, menurut Sugiyono (2015) jumlah populasi kurang dari 100, sehingga seluruh populasi dapat dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 38 orang karyawan yang bekerja di PT Telkom Akses Tanjungpinang.

## 3.5 Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel Pelatihan**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala Pengukuran
1.	Pelatihan	Suatu proses pendidikan jangka	1. Tujuan Pelatihan.	1, 2	Skala <i>likert</i>

	pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas.  Sumber: Adrew (Tri Widianto, 2016)	2. Para Pelatih. 3. Materi Pelatihan. 4. Metode Pelatihan. 5. Peserta Pelatihan.  Sumber: Adrew (Tri Widianto, 2016)	3, 4 5, 6 7, 8 9, 10	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	--

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel Produktivitas**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala Pengukuran
1	Produktivitas	Produktivitas kerja merupakan sikap mental, sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang	1. Kuantitas kerja. 2. Kualitas kerja. 3. Ketepatan waktu.	1, 2 3, 4 5, 6	Skala <i>Likert</i>



		telah ada.  Sumber: Tohardi (Budi Utomo, 2018)	Sumber :Tohardi (Budi Utomo, 2018)		
--	--	---------------------------------------------------------	------------------------------------------------	--	--

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data sebagai berikut :

1. *Editing*, terhadap kuesioner yang telah diisi, yaitu dengan cara mencari kesalahan-kesalahan yang terdapat di dalam kuesioner yang telah disebarakan, misalnya terdapat ketidak serasian di dalam pengisian kuesioner.
2. *Coding*, teknik ini dilakukan dalam hal pemberian kode tertentu terhadap alternatif jawaban dari kuesioner untuk dapat dikelompokkan dalam kategori yang sama, sehingga dengan demikian akan menyederhanakan jawaban.
3. *Scoring*, teknik ini melakukan pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini urutan pemberian skor jawaban adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Kriteria Bobot Nilai Alternatif Skala Likert**

Tanggapan	Nilai
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4

CS (Cukup Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber : Sugiyono (2015)

4. *Tabulating*, pada teknik ini, peneliti mengelompokkan data atas jawaban yang telah diberikan dengan teratur dan teliti, yang kemudian akan dihitung serta disajikan dalam bentuk tabel.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan sub-sub yang mengemukakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang bisa dan relevan yang digunakan dalam penelitian ini, adapun analisis kuantitatif yang digunakan pada data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan dilakukan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode hitung-hitung (Rumengan, Khaddafi, & Milanie, 2015). Dalam pengujian pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 21.0. Sehubungan dengan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka akan dilakukan analisis berdasarkan data yang diperoleh dengan menggunakan peralatan analisis sebagai berikut:

#### **3.7.1 Uji Kualitas Data**

##### **3.7.1.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menguji sah / valid atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut

(Priyatno, 2010). Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah kuesioner yaitu harus valid dan reliable (Priyatno, 2010).

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau *item-item* pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau *item-item* pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid) (Priyatno, 2012).

### 3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Dalam sebuah penelitian dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap butir pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sunnyoto, 2011). Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali (Priyatno, 2012).

Dalam penelitian ini cara untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan metode yang sering digunakan untuk mengukur skala rentangan (seperti skala likert 1-5) adalah *Cronbach alpha*. Untuk menentukan apakah *instrument* reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6 (Priyatno, 2012).

**Tabel 3.4**  
**Kriteria Penilaian Reliabilitas**

No	Interval	Kriteria
1	$< 0,20$	Sangat Rendah
2	$0,20 - 0,399$	Rendah
3	$0,40 - 0,599$	Cukup
4	$0,60 - 0,799$	Tinggi
5	$0,80 - 1,00$	Sangat Tinggi

Sumber : (Sugiyono, 2015)

### 3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas pada model regresi. Model regresi dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

Tujuan pengujian asumsi klasik adalah untuk melihat apakah model regresi sederhana adalah model yang terbaik. Jika hasil penelitian tidak melanggar seluruh asumsi yang ada, maka regresi yang dianalisis akan menghasilkan kesimpulan yang dapat dipercaya (Rumengan et al., 2015).

Adapun pengujian asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, berikut penjelasan mengenai uji normalitas residual, dan uji heteroskedastisitas.

#### 3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji data variabel bebas ( $X$ ) dan data variabel terikat ( $Y$ ) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi normal atau normal sama sekali (Sunyoto, 2011). Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk melakukan uji normalitas residual adalah dengan cara menggunakan metode grafik. Uji normalitas residual dengan menggunakan metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *p-p plot of*

*regression standardized residual* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Priyatno, 2012).

### **3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas**

Dalam penelitian regresi sederhana perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varians residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varians yang sama disebut terjadi homoskedastisitas, dan jika variansnya tidak sama disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas (Sunyoto, 2011).

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan didalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun cara melakukan uji heteroskedastisitas salah satunya dengan metode grafik, yaitu dengan melihat pola titik-titik pada grafik regresi (Priyatno, 2012).

Dasar kriteria pengambilan keputusan menggunakan metode grafik Priyatno (2012), yaitu :

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.7.3 Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana ialah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen (Priyatno, 2012).

Persamaan regresi untuk regresi linier sederhana pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

$$Y' = a + bX$$

Dimana :

Y' : Produktivitas

X : Pelatihan

a : *Constanta* (nilai Y' apabila X=0)

b : Koefisien Regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

### 3.7.4 Uji Hipotesis

#### 3.7.4.1 Uji T (*T-Test*)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (pelatihan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (produktivitas). Rumus t hitung pada analisis regresi adalah

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

Sumber : Priyatno (2012)

Keterangan :

$b_i$  : Koefisien regresi variabel  $i$

$s_{b_i}$  : Standar eror variabel  $i$

Adapun tahap–tahap dalam melakukan uji  $t$  :

1. Merumuskan hipotesis

$H_0$  = Secara parsial pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan.

$H_a$  = Secara parsial pelatihan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05 ( $\alpha=5\%$ )

3. Menentukan  $t$  hitung

$t$  hitung dapat dilihat pada tabel koefisien<sup>a</sup> pada hasil regresi linier sederhana

4. Menentukan  $t$  tabel

Distribusi  $t$  dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan ( $df$ ) ( $n-k-1$ ) ( $n$  adalah jumlah kasus dan  $k$  adalah jumlah variabel independen).

5. Kriteria Pengujian

- Jika  $t$  hitung  $\leq t$  tabel maka  $H_0$  diterima
- Jika  $t$  hitung  $\geq t$  tabel maka  $H_0$  ditolak

6. Membandingkan  $t$  hitung dengan  $t$  tabel

Membandingkan nilai  $t$  hitung dengan  $t$  tabel, apakah  $H_0$  diterima atau ditolak.

#### 7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perbandingan dari  $t$  hitung dengan  $t$  tabel, apakah secara parsial variabel independen berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### 3.7.4.2 Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (pelatihan) secara bersama-sama memiliki dampak terhadap variabel dependen (produktivitas) yang dinyatakan dalam persentase (Priyatno, 2012).

Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel dependen.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variabel dependen. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen sempurna atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen (Priyatno, 2012).

Dalam penelitian ini untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen yaitu berdasarkan nilai *Adjusted R Square*. *Adjusted R Square* adalah *R Square* yang telah disesuaikan, ini juga menunjukkan sumbangan



pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. *Adjusted R Square* biasanya untuk mengukur sumbangan pengaruh jika dalam regresi menggunakan lebih dari dua variabel independen (Priyatno, 2012).

Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus :

$$Kd = (r)^2 \times 100\%$$

Sumber : Priyatno (2012)

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Koefisien regresi

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, & Sunarsih. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Bandung: Rineka Cipta.
- Armstrong, M. (2010). *STRATEGIC HUMAN RESOURCES MANAGEMENT A Guide To Action*. Jakarta: PT Buana Ilmu Populer.
- Badriyah, M. (2015). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Pustaka Setia.
- Budi Utomo, S. (2018). PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN KASIR PADA TOSERBA YOGYA DI KABUPATEN MAJALENGKA. *Ilmiah Indonesia*, 3(6), 15.
- Gumilar, G. (2018). Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan PT. Raya Sugarindo Inti Tasikmalaya. *Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 19(1), 9.
- Hamali, A. Y. (2016). *PEMAHAMAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. YOGYAKARTA: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Hartatik, I. P. (2014). *MENGEMBANGKAN SUMBER DAYA MANUSIA*. Yogyakarta: Suka Buku.
- Hartoyo, E. (2015). *SARAPAN PAGI & PRODUKTIVITAS*. Universitas Brawijaya Press.
- Isaae Ench, S., James Inyang, B., & Oyono Ekpe, E. (2015). The Effect of Job Training on Workers' Efficiency and Productivity: A Study of Pamol Nigeria Limited, Calabar. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 3(1), 9.

- Kaswan. (2013). *PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN*. Bandung: Alfabeta.
- Larasati, S. (2018). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA.
- Limawandoyo, & Simanjuntak. (2013). Pengelolaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Pt . Aneka Sejahtera Engineering. *Manajemen Bisnis Petra, 1(2)*, 12.
- Maulidiah, S. (2012). *PENGANTAR MANAJEMEN AGRIBISNIS*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Muammar Khadafi, D. (2016). Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Sinar Utama Group Pusat Di Samarinda. *Ilmu Administrasi Bisnis, 4(1)*, 10.
- Priyatno, D. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rachman, T. (2016). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PERUSAHAAN*. (R. Sikumbang, Ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rumengan, J., Khaddafi, M., & Milanie, F. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Perdana Publishing.
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015b). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*,

*KUALITATIF, DAN R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2011a). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis.* Yogyakarta: CAPS.

Sunyoto, D. (2011b). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis.* Yogyakarta: CAPS  
(Center of Academic Publishing Service).

Sunyoto, D. (2011c). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi.* Yogyakarta: CAPS  
(Center of Academic Publishing Service).

Sunyoto, D. (2015). *PENELITIAN SUMBER DAYA MANUSIA.* JAKARTA:  
CAPS (Center of Academic Publishing Service).

Tri Widiyanto, J. (2016). PENGARUH PELATIHAN TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI (STUDI PADA AJB  
BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG SYARIAH SERANG). *Ilmiah  
Revenue*, 2(2), 11.

Widodo, S. E. (2015). *MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA.* YOGYAKARTA: PUSTAKA PELAJAR.

Yuniarsih, T., & Suwatno. (2016). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA.*  
Bandung: Alfabeta.

## **CURICULUM VITAE**

Nama : Prayogo Darmawan

Tempat / Tanggal Lahir : Kijang / 11 September 1994

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Alamat : Jl. Nusantara Km. 20 Kijang

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Emsil : prayogo.darmawan@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- SD Negeri Bintang Timur (2000-2006)
- SMP Negeri 3 Bintang Timur (2006-2009)
- SMK Negeri 3 Tanjungpinang (2009-2012)
- STIE Pembangunan Tanjungpinang (2015-2019)

Nama Orang Tua :

- Ayah : Sudarman
- Ibu : Yanti Maryanti