

**PERANAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
PT POS INDONESIA (PERSERO) PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**SHINTA JULIANY  
NIM 0612 3060 0498**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2015**

PERANAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA KEPALA CABANG  
PT POS INDONESIA (PERSERO) PALEMBANG



Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

SHINTA JULIANY  
0612 3060 0498

Menyetujui,

Palembang, Juni 2015

Pembimbing I

Dr. H. M. Syahirman Yusi S.E., M.Si.  
NIP 195808171993031001

Pembimbing II

Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.  
NIP 196003271990032001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002



### LEMBAR PERNYATAAN LAPORAN AKHIR

Nama	Siagian, Siagian
UJIAN	UJIAN JAWAB
Jurusan/Program Studi	Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir	Perencanaan Fasilitas dan Pengembangan Sistem Keuangan/Keuangan Keuangan PT. Pina Indonesia/Pusat Palembang.

#### Disusun dan diserahkan sebagai

1. Laporan Akhir yang akan disampaikan kepada dosen pembimbing sebagai syarat kelulusan hasil penelitian yang diajukan.
2. Laporan Akhir tersebut termasuk bagian dari seluruh laporan akhir yang telah diajukan.
3. Setelah laporan akhir yang diajukan atau diserahkan laporan akhir tidak dapat digunakan sebagai persyaratan kelulusan laporan akhir ini dan seterusnya.

Ditandatangani dan diserahkan oleh saya pada tanggal sebagaimana tertera di bawah ini oleh pembimbing yang bertanggung jawab.

Palembang, 12 Juni 2013



Yang ditandatangani dan diserahkan,

Siagian, Siagian

NIM 1011200010000





## KEMBARA PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Elma Elma  
NIM : 1602010001  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Program Pendidikan dan Pengembangan Diri  
Meningkatkan Kualitas Kurikulum PT Pw Indonesia  
(Pwani) Palembang

Tugas/Spesifikasi/Alasan: Devisi Pengaji 1 (Juni Laporan Akh  
Jurnal Administrasi Bisnis  
Dan Organisasi LULU)

Penulis : Elma  
Tanggal : 29 Juni 2015

## TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Triandhari, S.E., M.M.</u> Ketua		<u>29 Juni 2015</u>
2.	<u>A. Jambakun Syarif, S.E., M.Hum., Sos.M</u> Anggota		<u>29 Juni 2015</u>
3.	<u>Esti Ayu Oka Wicakanti, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>29 Juni 2015</u>
4.	<u>Liauwati, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>29 Juni 2015</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Berhenti bertanya bagaimana cara mendapatkan apa yang kita inginkan, karena jawaban yang kita temukan hanyalah BERUSAHA”  
(Penulis)

“Mimpi, percaya, dapatkan”.  
(Penulis)

Ku persembahkan untuk:

- Orang tuaku yang sangat kucintai
- Kedua Saudaraku tercinta
- Teman-teman seperjuangan kelas 6 NB
- Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis mampu dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya, dimana yang merupakan salah satu syarat di dalam menyelesaikan Diploma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Laporan Akhir ini yang berjudul **“Peranan Pelatihan dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang”**. Dalam penyusunan Laporan Akhir ini penulis mengalami berbagai macam kendala, namun karena berkat karunia-Nya dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi untuk lebih meningkatkan kualitas Laporan Akhir ini di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak dalam penyusunan Laporan Akhir ini, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2015

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses menyelesaikan Laporan Akhir ini, penulis tidak terlepas dari bantuan bimbingan dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang begitu sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan. S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Rodi Hermawan selaku Kepala Kantor Pos Indonesia (Persero) Palembang.
5. Ibu Ida Sulastri selaku Manajer SDM & di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.
6. Seluruh karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.
7. Bapak Dr. H. M. Syahirman Yusi S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir yang telah memotivasi, mengarahkan serta membimbing penulis dalam penyelesaian laporan ini.
8. Ibu Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir yang telah memotivasi dan membimbing penulis dalam penyelesaian laporan ini.
9. Semua Dosen dan Civitas Akademika Jurusan Administrasi Bisnis.
10. Kedua orang tuaku dan saudara-saudara tercinta yang telah memberikan banyak dorongan baik dari segi moril maupun materil dan berkat doanya yang begitu tulus.

11. Seluruh teman-teman seperjuangan di kelas 6 NB angkatan 2012 Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
12. Sahabat-sahabat terbaikku (Liza,Putri ) terima kasih telah memberikan doa, dukungan, semangat serta bantuannya untuk selama ini.
13. Almamater kami tercinta.
14. Seluruh pihak yang mendukung dan membantu penulis dalam penyelesaian laporan akhir ini.

Penulis berharap kepada Allah SWT agar memberikan imbalan kepada mereka yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini. Demikian semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Semoga dukungan dan bantuan dari semua pihak akan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan digunakan sebaik-baiknya.

Palembang, Juni 2015

Penulis



## **ABSTRACT**

The purpose of this final report was to meet one of the requirements complete the Diploma in Business Administration Department State Polytechnic of Sriwijaya Palembang. The data collection techniques was used in this final report were by interviewing the HRD Manager, several employees, and also spreading questionnaires. As for the object in the preparation of this final report which is part of Human Resources. Based on the results and a discussion on the role of training and development to improve the performance of the employees that employees are the main resource and a valuable asset to the company should be given the appropriate guidance regarding the work they will be doing during the work so that they can carry out their duties with skilled and professional. One of the right way to develop the skills of employees is by providing a training. Training provided is expected to improve employees performance. So the author recommended training and development should be maintained to improve their skills and also their performances.

*Keywords: training, development, employee's performance*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>.ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>.x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	5
1.5.3 Metode Analisis Data .....	6
1.6 Populasi dan Sampel .....	7
1.6.1 Populasi.....	7
1.6.2 Sampel .....	7
1.6.3 Teknik Sampling.....	8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pelatihan .....	9
2.1.1 Pengertian Pelatihan .....	9
2.1.2 Tujuan Pelatihan .....	9

2.1.3 Prinsip-prinsip Pelatihan.....	10
2.1.4 Kebutuhan Pelatihan .....	10
2.2 Pengembangan .....	11
2.2.1 Pengertian Pengembangan.....	11
2.2.2 Tujuan Pengembangan.....	11
2.2.3 Jenis-jenis Pengembangan .....	13
2.3 Pelatihan dan Pengembangan .....	13
2.3.1 Pengertian Pelatihan dan Pengembangan .....	13
2.3.2 Komponen-komponen Pelatihan dan Pengembangan .....	14
2.3.3 Prinsip-prinsip Perencanaan Pelatihan dan Pengembangan .....	14
2.3.4 Tujuan Pelatihan dan Pengembangan .....	15
2.3.5 Faktor yang Perlu Diperhatikan Dalam Pelatihan dan Pengembangan .....	15
2.3.6 Metode Pelatihan dan Pengembangan .....	16
2.4 Kinerja .....	18
2.4.1 Pengertian Kinerja .....	18
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja .....	18
2.4.3 Aspek-aspek Standar Kinerja .....	20

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	22
1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	24
1.2.1 Visi.....	24
1.2.2 Misi .....	25
1.3 Tata Nilai Perusahaan.....	25
1.4 Arti Lambang atau Logo Perusahaan .....	26
1.5 Struktur Organisasi.....	27
1.6 <i>Job Description</i> .....	29
1.7 Jenis Pelatihan yang Diberikan Perusahaan .....	34
1.8 Waktu Pelaksanaan Pelatihan.....	34
1.9 Profil Responden .....	35
1.10 Rekapitulasi Kuesioner .....	36

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

4.1 Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Pada PT POS Indonesia (Persero) Palembang .....	42
4.2 Tanggapan Responden Mengenai Pelatihan dan Pengembangan Pada PT POS Indonesia (Persero) Palembang .....	44

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Rekapitulasi Pemahaman Karyawan Mengenai Aplikasi dan Ilmu Komputer Lainnya.....	1
Tabel 3.1 Jenis Kompetensi Pelatihan Keterampilan Komputer Untuk Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang .....	34
Tabel 3.2 Keadaan Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	36
Tabel 3.3 Keadaan Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 3.4 Keadaan Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang Berdasarkan Lamanya Bekerja.....	37
Tabel 3.5 Rekapitulasi Kuesioner .....	37
Tabel 3.6 Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero)Palembang Sebelum dan Sesudah Mendapatkan Pelatihan .....	40
Tabel 3.7 Daftar Evaluasi Kerja KP Cabang Sebelum Dan Sesudah Pelatihan Per Februari-April 2015 .....	41
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Manfaat Pelatihan di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang .....	45
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Instruktur/Pelatih di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang .....	46
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Latihan di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang .....	47
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Waktu Latihan di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang .....	48
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kesalahan Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang .....	49
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Efektifitas dan Efisiensi Kerja di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang .....	50
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang .....	52
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Tentang Pekerjaan di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.....	53
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kreatifitas dan Inisiatif di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang .....	54
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kerjasama Karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo PT Pos Indonesia (Persero) Palembang .....	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Pengantar Pengambilan Data.
2. Surat Izin Pengambilan Data.
3. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Dosen Pembimbing I.
4. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Dosen Pembimbing II.
5. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Dosen Pembimbing I.
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Dosen Pembimbing II.
7. Daftar Kunjungan Perusahaan.
8. Daftar Wawancara dengan Manajer SDM PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.
9. Daftar Wawancara dengan Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.
10. Lembar Kuesioner.
11. Daftar Nama Kepala Cabang PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.
12. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir.
13. Revisi Laporan Akhir
14. Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir