

**DAMPAK PELATIHAN DALAM PENINGKATAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT TELKOMUNIKASI INDONESIA
CABANG SUDIRMAN PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Akhmad Bella

0612 3060 1222

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

ADMINISTRASI BISNIS

PALEMBANG

2015

**DAMPAK PELATIHAN DALAM PENINGKATAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT TELKOM CABANG SUDIRMAN PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Salah satu Syarat Menyelesaikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh:

Akhmad Bella
061230601222

Menyetujui,

Pembimbing I,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. Yusuf".

M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP. 1978011820050111002

Pembimbing II,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Divianto".

Divianto, S.E., M.M.
NIP. 197602192006041002

Mengetahui,
Koordinator Jurusan Administrasi Bisnis

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Hendra Sastrawinata".

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

LEMBAR PENGESAHAN


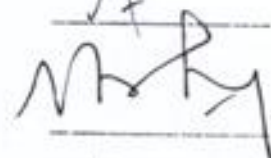
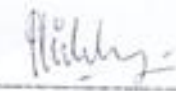
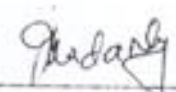
Nama : Akhmad Bella
NIM : 0612 3060 1222
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Dampak Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja
Karyawan Pada PT Telkom Cabang Sudirman
Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Rabu

Tanggal: 1 Juli 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Divianto, S.E., M.M.</u> Ketua		27/10/15
2.	<u>Dr. Markoni Badri, S.E., M.Si</u> Anggota		27/10/15
3.	<u>Mariskha Z., S.E., M.M.</u> Anggota		29/10/15
4.	<u>Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.</u> Anggota		29/10/15



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Akhmad Bella
NIM/Kelas : 0612 3060 1222/ 6 ANC
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Laporan Akhir : Dampak Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT TELKOM Tbk Cabang Sudirman Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi/berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2015
Yang membuat Pernyataan



Akhmad Bella
061230601222

MOTTO:

“Belajar dari hal-hal yang dihadapi dapat menjadi hal yang tak terlupakan seumur hidup”

“Percaya adalah energi diri yang akan menjadi penyemangat hidup untuk melancarkan masa depan yang sedang diusahakan, bersama Allah S.W.T”

Kupersembahkan

Kepada:

- OrangTua Tercinta
- Saudara Tersayang
- Sahabat-sahabat
Terbaiku
- ALMAMATER

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan pertolongan, rahmat, hidayah, dan petunjuknya-Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan akhir Penulis dengan judul “Dampak pelatihan dalam peningkatan kinerja karyawan pada PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk Cabang Sudirman Palembang”. Laporan akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan pendidikan Program Dipoma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Administrasi Bisnis.

Dalam penulisan laporan akhir ini penulis pada bab 1 menjelaskan tentang latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian yang terdiri dari: ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data, metodologi pengumpulan data, analisa data, populasi dan sampel serta sistematika penulisan. Pada bab II akan dijelaskan mengenai landasan teori serta pendapat para ahli yang dapat mendukung laporan akhir ini. Adapun teori yang dicantumkan dalam laporan ini mengenai pengertian sumber daya manusia, pengertian pelatihan, tujuan dan manfaat pelatihan, yang terdiri dari tujuan pelatihan, manfaat pelatihan, selanjutnya metode pelatihan, pengertian kinerja, Pada bab III penulis akan menjelaskan mengenai keadaan umum perusahaan yang meliputi, Sejarah PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk Cabang Sudirman Palembang, visi, misi dan nilai dasar terdiri dari pembahasan visi, misi dan nilai dasar, selanjutnya tujuan dan sasaran strategis, struktur organisasi PT TELKOM INDONESIA Cabang Sudirman Palembang, bidang tugas masing-masing bagian di PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Cabang Sudirman Palembang serta profil responden. Pada Bab IV hasil dan pembahasan penulis akan membahas mengenai Penulis akan membahas mengenai Dampak Pelatihan

Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Cabang Sudirman Palembang, yang terdiri dari, tanggapan karyawan mengenai Pelatihan yang telah dilaksanakan, proses Pelaksanaan Pelatihan dan evaluasi. Sedangkan pada bab V penulis akan memberikan kesimpulan dan saran yang menjadi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan kepada PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk Cabang Sudirman Palembang.

Sepenuhnya Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga menjadikan laporan ini belum sempurna. Oleh karena itu, Penulis berharap para pembaca dapat memakluminya. Akhirnya dengan segala kekurangannya Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penulisan Laporan Magang ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebenarnya kepada:

1. Bapak RD Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang beserta Pembantu Direktur I, II, III, dan IV.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi
3. Bapak Heri Setiawan S.E., M.A.B. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak M. YUSUF S.E., Msi., Ph.D. selaku Pembimbing I dan DIVIANTO., S.E., M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, petunjuk dan bimbingan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Ema selaku Kepala Bagian SDM Pada PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk Cabang Sudirman Palembang, Bapak Yazirma selaku Assitan Manajer Home Service PT TELKOMUNIKASI INDONESIA Tbk Cabang Sudirman Palembang beserta seluruh karyawan PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Cabang Sudirman Palembang yang telah meluangkan waktunya dalam membantu penulis memberikan data yang dibutuhkan.
6. Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya beserta segenap staf pegawai yang telah membantu penulis.
7. Orang tuatercintadan Saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungan baik moril dan materil.

8. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas 6 ANC yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penulisan Laporan Kerja Praktek ini.
9. Serta Sahabat dan orang terdekat yang selalu mendoakan kami.
10. Almamaterku.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this research is to the impact of training in the improving performance of an employee at pt telekomunikasi indonesia that runs sudirman Palembang .A final report is made to furnish learning in of administration of a business `Politeknik of sriwijaya land Palembang .The research was done through interviews , the questionnaire , the literature study and that the sample used in this research as many as 32 respondents , with the method of analysis descriptive qualitative and quantitative descriptive by using likert scale. Results of a study on the performance of the employee has reached the desired results, but there are some that need to be fixed in a training company hereinafter, firms should better identify employees who need training or not as well as the need for further optimized methods and materials provided to participants so that abilities, skills training participants increased

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	xiii
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.5.4 Analisa Data	8
1.5.5 Sampel.....	9
1.5.6 Skala Pengukuran Data	9

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.2	Pengertian pelatihan Sumber Daya Manusia	11
2.3	Tujuan dan Manfaat pelatihan	12
2.4	Metode pelatihan Sumber Daya Manusia	14
2.5	Pengertian Kinerja	16
2.6	Aspek-aspek Standar Pekerjaan dan Kinerja	17
2.7	Indikator Kinerja Karyawan	18
BAB III	KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	19
3.1	Sejarah Perusahaan	19
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	22
3.3	Logo dan arti Logo Perusahaan	23
3.4	Struktur Organisasi PT Telkom cabang sudirman palembang	26
3.5	Deskripsi jabatan	27
3.6	Aspek kegiatan perusahaan	32
3.7	Profil responden	34
BAB IV	ANALISIS DATA	46
4.1	Pelaksanaan pelatihan karyawan di PT Telkom sudirman	46
4.2	Dampak dari pelaksanaan pelatihan dalam peningkatan kinerja karyawan Pada PT Telkom Cabang sudirman	46
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis kelamin responden	38
Tabel 3.2 Banyak pelatihan yang diikuti responden	38
Tabel 3.3 Jumlah responden berdasarkan lamanya bekerja	38
Tabel 3.4 Nama-nama karyawan yang pernah mengikuti pelatihan	40
Tabel 3.5 Rekapitulasi Responden Mengenai Pelatihan	41
Tabel 3.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Sebelum Mengikuti Pelatihan	42
Tabel 3.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Setelah Mengikuti Pelatihan	43
Tabel 4.1 Rekapitulasi dan Interpretasi Skor Mengenai Identifikasi Kebutuhan Pelatihan.....	44
Tabel 4.2 Penilaian penetapan sasaran yang dilakukan perusahaan	45
Tabel 4.3 Rekapitulasi dan Interpretasi skor Mengenai Evaluasi Program Pelatihan.....	48
Tabel 4.4 Rekapitulasi dan Interpretasi Skor Mengenai Kualitas Kinerja	50
Tabel 4.5 Rekapitulasi dan Interpretasi Skor Mengenai Kuantitas Kuantitas Kinerja Karyawan	54
Tabel 4.5 Perhitungan rata-rata persentase kinerja sebelum dan Setelah pelaksanaan pelatihan	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan	25
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	28