



**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PROMOTOR OPPO PADA PT. WORLD  
INNOVATIVE TELECOMUNICATION CABANG JEMBER**

*The Effect Of Training And Development On Performance Of Oppo Promoters In PT.  
World Innovative Telecommunication Branch Jember*

**SKRIPSI**

oleh

**Prelia Candra Lestari S.**

**140910202021**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2019**



**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PROMOTOR OPPO PADA PT. *WORLD  
INNOVATIVE TELECOMUNICATION* CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis

**Oleh:**

**Prelia Candra Lestari S.**

**140910202021**

**Dosen Pembimbing:**

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sutrisno, M.Si**

**Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Dwi Windradini BP, M.Si**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2019**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua tercinta yaitu Bapak Sukarmo dan Ibu Mursiyam. Terimakasih untuk semua hal yang telah diberikan kepada saya, dukungan spiritual, material, kasih sayang, dan doa yang tiada henti sehingga dapat membuat saya tidak putus asa, membuat saya selalu berusaha dengan baik dan mampu menyelesaikan tugas skripsi;
2. Adik saya Nur Eliza Febriani yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini;
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Jember.
4. Para Bapak dan Ibu pengajar penulis sejak Taman Kanak-Kanak Hingga Perguruan Tinggi.

**MOTTO**

Tujuan pendidikan adalah untuk menjadikan manusia yang baik dengan keterampilan dan keahlian ... Manusia yang tercerahkan dapat diciptakan oleh guru<sup>1</sup>

(A. P. J. Abdul Kalam)

Kelemahan terbesar kita adalah menyerah, cara yang paling pasti untuk sukses adalah selalu mencoba lagi dan lagi<sup>2</sup>.

(Thomas A. Edison)

---

<sup>1</sup> A.P.J. Abdul Kalam. 1996. <https://www.brainyquote.com/topics/skill>. ( Diakses pada 14 Mei 2019)

<sup>2</sup> Thomas A. Edison. <http://m.kaskus.co.id/20-kutipan-motivasi-bisnis-dari-para-pengusaha-sukses-dan-ternama/>. ( Diakses pada 30 April 2019)

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Prelia Candra Lestari S.

NIM : 140910202021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :  
“Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Promotor Pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali dalam penyebutan sumber pustaka yang telah dicantumkan di dalam, dan penelitian ini belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan merupakan hasil dari plagiat. saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi karya ini, sebagaimana telah sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak maupun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Mei 2019

Yang menyatakan,

Prelia Candra Lestari S.

140910202021

**SKRIPSI**

**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PROMOTOR PADA PT. WORLD INNOVATIVE  
TELECOMUNICATION CABANG JEMBER**

*The Effect Of Training And Develoment On Performance Of Oppo Promotors In  
PT. World Innovative Telecommunication Branch Jember*

**Dosen Pembimbing:**

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sutrisno, M.Si**

**Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Dwi Windradini BP, M.Si**

**PENGESAHAN**

Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Promotor OPPO Pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Senin, 27 Mei 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jam : 11.00 WIB

Tim Penguji

Ketua

**Dr.Sasongko, M. Si**

**NIP. 195704071986091001**

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

**Drs. Sutrisno, M.Si**

**NIP. 195807051985031002**

**Dra. Dwi Windradini BP, M.Si**

**NIP. 196408141989022003**

Mengetahui,

Anggota I,

Anggota II,

**Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si**

**NIP. 195908201988031002**

**Dra. Sri Wahjuni, M.Si**

**NIP. 195604091987022001**

Mengesahkan

Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

**Dr. Hadi Pravitno, M.Kes**

**NIP. 196106081988021001**

## RINGKASAN

Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan *Promotor* Pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember: Prelia Candra Lestari S; 140910202021;2018; 72 halaman; Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Kualitas pelatihan harus dapat memberikan motivasi yang baik, yang akan berdampak pada kinerja karyawan sehingga tidak berbuat kesalahan dalam melakukan pekerjaan dan melayani konsumen. Fokus utama yang dibenahi oleh perusahaan, khususnya di bidang pemasaran produk OPPO adalah untuk meningkatkan peminat OPPO yang ada di wilayah Jember. Peningkatnya kualitas karyawan dalam meningkatkan kinerja perusahaan akan mendorong manajemen untuk selalu membina dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada di perusahaan melalui pelatihan dan motivasi kerja kepada seluruh karyawan yang merupakan variabel utama dalam meningkatkan kualitas kinerja.

Manajemen dapat melihat ketika pelatihan yang diberikan ini dapat memberikan pengaruh positif atau negative terhadap kinerja karyawan. Apabila pelatihan berhasil maka akan berpengaruh positif dan berdampak baik bagi perusahaan, sehingga kinerja karyawan meningkat dan hasil yang dicapai perusahaan akan semakin baik. Karyawan pemasaran (promotor) yang memiliki kinerja yang baik akan melakukan pekerjaan dengan semangat, sehingga mampu mendapatkan hasil yang maksimal. Pada perusahaan yang bergerak pada bidang pemasaran, karyawan promotor menjadi ujung tombak perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran. Salah satu perusahaan pemasaran khususnya pada merk hp OPPO ini adalah PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan statistic yang berupa angka-angka dan menggunakan kuisisioner sebagai instrument pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *promotor* PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember yang berjumlah 112 dengan



menggunakan rumus Slovin akan mendapat sampel berjumlah 53 responden. Pengujian untuk mendapatkan hasil yang valid dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode penghitungan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan skala pengukuran menggunakan skala likert.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember menunjukkan bahwa variabel pelatihan menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal tersebut membuktikan bahwa pelatihan yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan promotor. Variabel pengembangan menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal tersebut membuktikan bahwa pengembangan akan membantu perusahaan dalam meningkatkan kemampuan karyawan. Pelatihan dan pengembangan yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember.

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Promotor Pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyatakan terimakasih kepada :

1. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes., selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Dr. Edy Wahyudi, M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa;
5. Drs. Sutrisno, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama, Drs. Sugeng Iswono, MA., Dra. Dwi Windradini BP, MSi., selaku Dosen Pembimbing Anggota terima kasih atas keterlibatannya dalam membimbing dan pengarahan demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademik di Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial, Universitas Jember, yang telah membantu dalam bidang akademik maupun proses akademik sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi;
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Skripsi ini telah penulis susun dengan kerja keras, kesungguhan dan upaya terbaik. Namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan, oleh karena itu penulis dengan tangan terbuka menerima masukan yang membangun. Semoga tulisan ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya.

Jember, 27 Mei 2019

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL AWAL.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN RINGKASAN.....	vii
HALAMAN PRAKATA .....	xi
HALAMAN DAFTAR ISI .....	xxv
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBA.....	xvi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	11
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	122
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	13
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	13
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.2 Tujuan Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	14
2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
2.1.4 Kinerja Karyawan .....	18
2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. ....	18
2.1.6 Tujuan Dan Manfaat Kinerja .....	20
2.1.7 Indikator kinerja.....	21
2.1.8 Pengertian Pelatihan.....	22
2.1.9 Manfaat Pelatihan .....	23
2.1.10 Tujuan Pelatihan .....	23
2.1.11 Tahapan-Tahapan Penyusunan Pelatihan.....	24
2.1.12 Jenis-jenis Pelatihan.....	24

2.1.13	Instruktur pelatihan .....	25
2.1.14	Indikator pelatihan .....	26
2.1.15	Pengertian Pengembangan .....	27
2.1.16	Tujuan Pengembangan .....	27
2.1.17	Indikator Pengembangan.....	28
<b>2.2</b>	<b>Ketertarikan Antar Variabel</b> .....	<b>29</b>
2.2.1	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja.....	29
2.2.2	Pengaruh Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan.....	30
<b>2.3</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>30</b>
<b>2.4</b>	<b>Kerangka Konseptual</b> .....	<b>32</b>
<b>2.5</b>	<b>Hipotesis</b> .....	<b>33</b>
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
<b>3.1</b>	<b>Rancangan Penelitian</b> .....	<b>31</b>
<b>3.2</b>	<b>Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....	<b>31</b>
3.2.1	Populasi.....	31
3.2.1	Sampel.....	32
<b>3.3</b>	<b>Jenis dan Sumber Data</b> .....	<b>33</b>
<b>3.4</b>	<b>Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>34</b>
<b>3.5</b>	<b>Definisi Operasional Variabel</b> .....	<b>35</b>
<b>3.6</b>	<b>Skala Pengukuran</b> .....	<b>38</b>
<b>3.7</b>	<b>Uji Instrumen Data</b> .....	<b>39</b>
3.7.1	Uji Validitas .....	39
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	40
<b>3.8</b>	<b>Uji Asumsi Klasik</b> .....	<b>40</b>
3.8.1	Uji Normalitas Data .....	40
3.8.2	Uji Multikolinearitas .....	41
3.8.3	Uji Heteroskedastitas .....	41
<b>3.9</b>	<b>Metode Analisis Data</b> .....	<b>41</b>
3.9.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
<b>3.10</b>	<b>Uji Hipotesis</b> .....	<b>42</b>
3.10.1	Uji t ( Parsial).....	42
3.10.2	Uji F (simultan ).....	43
3.10.3	Uji R <sup>2</sup> ( Analisis Koefisien Determinasi ) .....	44
<b>3.11</b>	<b>Kerangka pemecah masalah</b> .....	<b>45</b>

<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	47
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan</b> .....	47
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	47
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan OPPO .....	48
4.1.3 Struktur Organisasi PT. World Innovative Telecommunication Jember. ....	50
4.1.4 Tugas dan Wewenang Masing-Masing Jabatan pada PT. <i>World Innovative Telecommunication</i> Jember. ....	51
4.2 Karakteristik Responden .....	53
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden.....	53
4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	58
4.3.1 Uji Validitas .....	58
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	60
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.4.1 Uji Normalitas.....	60
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	61
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
4.6 Uji Hipotesis .....	65
4.6.1 Uji t.....	65
4.6.2 Uji F.....	66
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
4.7 Pembahasan.....	67
4.7.1 Pengaruh Pelatihan Awal Terhadap Kinerja .....	67
4.7.2 Pengaruh Pelatihan Lanjutan Terhadap Kinerja .....	69
<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	72
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	74
<b>LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN</b> .....	78

**DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Karyawan Promotor PT. <i>World Innovative Telecommunication</i> cabang Jember .....	4
1.2 Jenis-jenis pelatihan awal pada OPPO.....	5
1.3 Jenis-jenis pelatihan lanjutan pada OPPO.....	8
1.4 Penghargaan Untuk Karyawan.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
3.1 Jumlah karyawan PT. <i>World Innovative Telecommunication</i> .....	31
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
4.1 Jenis Kelamin Responden .....	54
4.2 Umur Responden .....	54
4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	55
4.4 Lama Bekerja Responden .....	55
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Pelatihan .....	56
4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel pengembangan.....	57
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kinerja .....	58
4.8 Hasil Uji Validitas.....	59
4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
4.10 Hasil Uji Normalitas .....	61
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
4.12 Hasil Uji Glejser .....	63
4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.13 Hasil Uji t.....	65
4.14 Hasil Uji F.....	66
4.15 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Struktur organisasi PT. World Innovative Telecommunication Jember 2019 .....	50





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. . KUESIONER.....	79
2. Rekapitulasi Kuisisioner.....	83
3. Jawaban Responden.....	85
4. Uji Instrumen.....	91
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	94
6. Uji Asumsi Klasik.....	95
7. Uji Hipotesis.....	96
8. Rtabel.....	98
9. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat.....	99
10. Surat Ijin Penelitian dari PT. <i>World Innovative Telecommunication</i> Cabang Jember.....	100

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan *asset* terpenting dalam perusahaan, karena perannya sebagai subyek pelaksanaan kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya manusia sebagai aset perusahaan mempunyai peran penting penentu dalam perusahaan, pengorganisasi, pengambilan keputusan, pelaksana perencanaan, dan penentu keberhasilan dalam perusahaan. Perusahaan harus mampu menyesuaikan diri dan bertahan agar bisa kompetitif. Salah satu strategi yang tepat adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, karena sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan merupakan aset penting yang dapat memberikan keunggulan bersaing. Setiap perusahaan, baik besar maupun kecil membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, agar mampu beradaptasi untuk mengatasi segala tantangan-tantangan. Persaingan antar perusahaan membuat perusahaan untuk berkembang dan beradaptasi dalam melakukan tindakan. Salah satu cara agar dapat mengatasi persaingan ini adalah melakukan program pelatihan maupun meningkatkan motivasi pada setiap tenaga kerja, hal ini bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas karyawan sehingga mampu mengatasi masalah-masalah yang ada dan bisa meningkatkan kinerja perusahaan tersebut dalam persaingan yang semakin ketat ini.

Karyawan yang mampu meningkatkan kinerja yang baik mampu bekerja sesuai target, mengerti tugas yang diberikan, dapat membantu pekerjaan orang lain. Mengatur karyawan merupakan hal yang kompleks, hal ini dikarenakan karyawan mempunyai perasaan, keinginan, dan latar belakang keluarga yang berbeda-beda disetiap karyawan. Pelatihan yang dilakukan ini bermaksud untuk membantu perbaikan, memperbaiki sikap individu, ketrampilan dan pengetahuan yang semakin baik dan sesuai dengan keinginan dari perusahaan yang bersangkutan.

Perusahaan atau lembaga sering mengadakan pelatihan kerja bagi karyawan, hal ini menandakan bahwa pelatihan kerja sangat penting bagi tenaga kerja agar dapat lebih menguasai pekerjaan yang diemban dan sebagai upaya untuk mempersiapkan para tenaga kerja dalam menghadapi tugas-tugas pekerjaan yang

dianggap belum dikuasai serta sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan. Langkah dalam pengambilan pelatihan ini untuk menghindari kemungkinan terburuk dalam kemampuan dan tanggung jawab bekerja, sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan efektif dan efisien serta mampu meningkatkan kinerja. Pelatihan merupakan aktivitas yang cukup penting untuk dilakukan oleh setiap perusahaan, hal ini dikarenakan pelatihan merupakan kewajiban perusahaan dan semua pihak yang terkait dalam pengembangan dan perencanaan usaha. Dalam melakukan pelatihan perusahaan mampu berinvestasi jangka panjang terhadap nilai-nilai pengembangan yang dimiliki oleh perusahaan. Karyawan diharapkan mampu berkembang serta menambah pengetahuan dan ketrampilan sehingga dapat semakin mengefisiensikan dan mengefektifkan kinerja karyawan.

Kualitas pelatihan harus dapat memberikan motivasi yang baik, yang akan berdampak pada kinerja karyawan sehingga tidak berbuat kesalahan dalam melakukan pekerjaan dan melayani konsumen. Fokus utama yang dibenahi oleh perusahaan, khususnya di bidang pemasaran produk OPPO adalah untuk meningkatkan peminat OPPO yang ada di wilayah Jember. Peningkatan kualitas karyawan dalam meningkatkan kinerja perusahaan akan mendorong manajemen untuk selalu membina dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada di perusahaan.

Pengembangan karyawan merupakan salah satu upaya organisasi untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan tenaga kerja, sehingga perlu direncanakan dengan baik. Beberapa perusahaan besar memiliki departemen khusus untuk menangani masalah kinerja sumber daya manusia yaitu pengembangan . Pengembangan adalah departemen khusus di dalam sebuah perusahaan yang berisi tim ahli dalam memberikan pelatihan dan pengembangan terhadap sumber daya manusia yang digunakan oleh perusahaan. Dalam dunia usaha, dimana persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus mengelola program pelatihan dan pengembangannya agar perusahaan dapat bertahan bahkan berkembang lebih luas lagi. Proses pelatihan dan pengembangan yang baik akan menghasilkan sumber daya manusia yang dapat bekerja secara lebih efektif dan produktif sehingga

pencapaian tujuan perusahaan yang menunjukkan kinerja sumber daya manusia itu sendiri.

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai hasil atau pencapaian yang telah diperoleh dari karyawan selama jangka waktu tertentu pada masa pekerjaan yang telah dilakukan. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat menunjang perusahaan dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah direncanakan oleh perusahaan tersebut. Seseorang karyawan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan terhadap bidang kerja yang dilakukan sesuai dengan pekerjaan yang dimiliki. Peningkatan kinerja karyawan akan membantu perusahaan adalah menghadapi kemajuan yang semakin stabil. Keberhasilan dalam mencapai tujuan dan mampu membuat perusahaan dalam keadaan stabil tergantung pada kualitas kinerja yang telah karyawan lakukan.

Manajemen dapat melihat apakah pelatihan yang sudah diberikan ini dapat memberikan pengaruh positif atau negatif terhadap kinerja karyawan. Apabila pelatihan berpengaruh positif maka akan berdampak baik bagi perusahaan, hal ini dikarena bila kinerja karyawan semakin meningkat maka hasil yang dicapai perusahaan akan semakin baik dan akan dapat bersaing dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Dalam perusahaan, pemasaran produk sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan melakukan pekerjaan dengan semangat, sehingga mampu mendapatkan hasil yang maksimal. Perusahaan pada bidang pemasaran, karyawan merupakan faktor penting dalam melakukan kegiatan dalam hal pemasaran produk yang akan menjadikan produk dikenalan oleh masyarakat dan akan membantu memperluas pasar yang akan diperoleh sebagai salah satu pengembangan dari setiap perusahaan untuk meningkatkan kinerja. Salah satu perusahaan pemasaran khususnya pada Hp merk OPPO ini adalah PT. *World Innovative Telecommunication* yang merupakan perusahaan yang menaungi pemasaran OPPO di Indonesia.

PT. *World Innovative Telecommunication* merupakan perusahaan multinasional yang bergerak di Bagian Pemasaran HP Merk OPPO. PT. *World Innovative Telecommunication* cabang Jember, merupakan salah satu cabang yang ada di wilayah jawa timur. PT. *World Innovative Telecommunication* cabang Jember

berlokasi pada Jalan Gajah Mada No. 227B, Kec. Kaliwates. Adapun jumlah karyawan yang ada di PT. *World Innovative Telecommunication* cabang jember pada tahun 2018 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Promotor PT. *World Innovative Telecommunication* cabang Jember

No	Unit	Jumlah Karywan
a	b	c
1	<i>Regional General Manajer</i>	1 orang
2	<i>Asisten Regionar General Manager</i>	4 orang
3	<i>Regeonal Manager</i>	1 orang
4	<i>Asisten Manager</i>	1 orang
5	<i>Sales</i>	11 orang
6	<i>Training</i>	3 orang
7	<i>Back Office</i>	18 orang
8	<i>Promotor</i>	112 orang
9	<i>Pemilik counter</i>	3 orang
	Total	154 orang

Sumber: diolah peneliti 2019

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan jumlah karyawan yang dimiliki oleh PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember yang akan memenuhi tujuan dari perusahaan untuk memasarkan produk OPPO. Perusahaan pemasaran Hp merk OPPO yang memiliki cabang di seluruh Indonesia, diwakili oleh PT. *World Innovative Telecommunication* cabang Jember harus mampu bertahan dalam menghadapi tantangan-tantangan dan mampu bekerja sama. PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember memiliki 80 *counter* yang tersebar di wilayah Jember dan Bondowoso. Penelitian ini meneliti karyawan promotor 115 orang tetapi yang dijadikan populasi sebanyak 112 orang, karena 3 orang memiliki

*counter* sendiri. Penelitian ini mengambil objek di area cabang jember yang dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan kegiatan untuk kemudahan dalam penyusunan skripsi, dan pada cabang jember memiliki counter yang sudah menyebar, dikenal oleh konsumen dalam melakukan pembelian produk OPPO.

Pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengemban tugas yang telah diberikan agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab yang telah digariskan oleh perusahaan. Program pelatihan karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu agar semakin terampil dan mampu memiliki sikap yang semakin baik sesuai harapan perusahaan. Pelatihan diharapkan karyawan terbantu dalam mengerjakan pekerjaan yang ada, meningkatkan karir karyawan dan membantu mengembangkan tanggung jawabnya. PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember memiliki dua jenis pelatihan yaitu pelatihan awal masuk kerja dan pelatihan ulang. Pelatihan awal masuk kerja diberikan pada karyawan yang baru pekerja dan mendapatkan pelatihan tentang perusahaan, kegiatan dalam pekerjaan yang akan menjadi tugas karyawan. Pelatihan lanjutan ditujukan pada karyawan yang sudah masuk dan telah melakukan pelatihan awal, pelatihan lanjutan ini digunakan perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan promotor dalam menjual produk OPPO . Pelatihan yang diberikan oleh perusahaan sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jenis-jenis pelatihan awal pada OPPO

No	Pelatihan	Jenis Pelatihan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
a	b	c	d	e
1	Keahlian	<i>Training after sales.</i>	satu kali saat pertama pekerja di OPPO	Perusahaan membuat karyawan mampu menghadapi masalah yang akan dikeluhkan

a	b	c	d	e
				konsumen pada saat mendapatkan masalah apa bila terjadi kendala terhadap kinerja oppo. Training ini bertujuan agar setiap karyawan tidak mengalami kesulitan apabila mendapat peluang.
		<i>Training basic smarphone</i>	satu kali saat pertama bekerja di OPPO	Karyawan diberikan wawasan mengenai masalah keunggulan <i>smartphone</i> yang dimiliki oleh OPPO dan mampu memahami kelebihan dari setiap produk.
2	Sikap	<i>Training</i> Budaya Perusahaan (Visi dan Misi Perusahaan)	satu kali saat pertama bekerja	Karyawan diberikan pengetahuan mengenai penjelasan tentang visi misi perusahaan

a	b	c	d	e
				yang menjadi tolak ukur dalam melakukan kegiatan perusahaan dalam OPPO.
		<i>Training</i> tanggung jawab promotor	satu kali saat pertama pekerja di OPPO	Karyawan diberikan pemahaman untuk dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaan sebagai promotor.
3	Pengetahuan	<i>Training</i> SOP <i>grooming</i> .	satu kali saat pertama pekerja di OPPO	Karyawan diberikan wawasan mengenai kedisiplin, penampilan, hal ini diharapkan perusahaan untuk memberikan kesan yang baik dan diharapkan mampu menarik konsumen agar merasa nyaman pada saat pembelian produk.
		<i>Training</i> OPPO <i>stories</i>	satu kali saat pertama bekerja di OPPO	Merupakan penjelasan terhadap sejarah berdirinya



a	b	c	d	e
				OPPO terhadap karyawan. Tujuannya agar setiap karyawan memahami masalah sejarah perbentuknya OPPO.

Sumber : Data diolah peneliti 2019

Berdasarkan uraian table 1.2 pelatihan awal diberikan kepada setiap karyawan yang baru diterima di PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember. Pelatihan awal diberikan bertujuan untuk melatih karyawan baru dalam melakukan tugas yang diberikan dengan semakin baik dan diharapkan mampu menjadikan karyawan yang unggul dan memajukan perusahaan.

Table 1.3 Jenis-jenis pelatihan lanjutan pada OPPO

No	Pelatihan	Jenis Pelatihan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
a	b	c	d	e
1	Pengetahuan	Ujian dan role play.	satu bulan sekali	Karyawan diberikan ujian pada akhir pelatihan, hal ini bertujuan agar perusahaan melihat seberapa paham karyawan dalam memahami pelatihan yang telah diberikan.

a	b	c	d	e
2	Keahlian	<p><i>Training product knowledge</i> (pelatihan dalam perusahaan) dan apabila ada pelatihan secara nasional dilakukan <i>training O plus</i> (perataan produk <i>knowledge</i> nasional)</p>	Setiap ada peluncuran produk baru	Perusahaan memberikan pelatihan bertujuan untuk menambah keunggulan dan kelebihan produk OPPO dibandingkan produk lain, hal ini bertujuan agar karyawan mampu menjawab pertanyaan yang akan diberikan konsumen pada saat melihat
3	Sikap	<p><i>Training</i> teknik <i>selling</i> atau teknik <i>closing</i> cepat.</p>	Satu bulan sekali	Karyawan diberikan trik dalam melakukan penjualan yang baik agar pada saat konsumen datang dapat dengan mudah tertarik dan membeli OPPO.

Berdasarkan uraian dan tabel 1.3 menjelaskan beberapa jenis pelatihan yang diberikan perusahaan pada karyawan promotor. Pelatihan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan yang diadakan oleh perusahaan lengkap sesuai kebutuhan tenaga pemasaran berupa pangkat, kualitas, dan sikap sampai masalah pemasaran, hal ini bertujuan agar karyawan dapat bekerja dan mampu memahami cara kerja yang telah diberikan dari manajer.

PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember memberikan penghargaan kepada karyawan yang sudah memenuhi kesepakatan diawal kerja, hal ini membuktikan bahwa perusahaan menghargai setiap kerja keras yang telah dilakukan oleh karyawan. Penghargaan ini diberikan setiap bulan kepada karyawan promotor dan penghargaan yang dilakukan satu kali dalam setahun, ini diharapkan agar setiap karyawan mampu memenuhi target dan meningkatkan motivasi untuk berkerja semakin keras agar mendapatkan penghargaan ini. Penghargaan yang didapat oleh promotor adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4 Penghargaan Untuk Karyawan

No	Penghargaan
1	<i>Best Employee Of The Month</i>
2	<i>Best Selling Of The Month</i>
3	<i>Best Employee Of The Year</i>

Sumber : Data diolah peneliti 2019

Berdasarkan pada tabel 1.4 dapat dilihat bahwa perusahaan memberikan penghargaan dilakukan pada setiap bulan dan sekali dalam setahun, hal ini bertujuan agar setiap karyawan dapat memanfaatkan sebagai pacuan untuk meningkatkan kinerjanya. Penghargaan ini diberikan berupa bonus (uang, perpanjangan kontrak kerja) yang akan didapatkan oleh setiap karyawan yang mendapatkan penghargaan.

Karyawan promotor OPPO bekerja secara *face to face* dengan konsumen yang akan membeli produk OPPO, hal ini mengharuskan karyawan memberikan layanan yang baik dan membuat konsumen tertarik memberi produk OPPO. Promotor

mendapatkan perilaku konsumen yang berbeda-beda ini membuat karyawan menjadi lebih sabar dan tetap menjelaskan keunggulan produk secara detail kepada konsumen. Semakin banyak karyawan bertemu dengan berbagai jenis konsumen, maka karyawan akan lebih berpengalaman dalam melakukan kegiatan kerja. Pelatihan yang diberikan perusahaan diharapkan mampu membuat karyawan lebih mengenal dan lebih berpengalaman dalam menghadapi konsumen, hal ini dikarenakan tujuan perusahaan adalah memasarkan produk sehingga konsumen dapat menikmati keunggulan dari produk itu sendiri.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan penelitian ini diberi judul “ Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Promotor OPPO Pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Kinerja karyawan merupakan salah satu hal penting bagi perusahaan, baik dari kemajuan dalam melakukan pelatihan maupun dari segi pengembangan karyawan. Perusahaan dapat melihat spesifikasi karyawan, dengan adanya hal tersebut dapat dilihat seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan oleh pelatihan terhadap kinerja pada karyawan. Pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan akan mampu mendorong karyawan untuk lebih berkualitas. Pelatihan dan pengembangan penting dilakukan supaya tidak terjadi kesalahan dalam bekerja, menarik pembeli, sabar karena karakteristik yang berbeda dari para pembeli. Berdasarkan fenomena tersebut yang menjadikan pertanyaan pada rumusan masalah ini adalah:

- a. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan promotor OPPO pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember?
- b. Apakah pengembangan berpengaruh terhadap kinerja karyawan promotor OPPO pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember?
- c. Apakah pelatihan dan pengembangan berpengaruh terhadap kinerja karyawan promotor OPPO pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan promotor OPPO pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember.
- b. Mengetahui pengaruh pengembangan terhadap kinerja karyawan promotor OPPO pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan promotor OPPO pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

#### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi perusahaan yaitu PT. *World Innovative Telecommunication* untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui identifikasi pelatihan kerja.

#### b. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan pengetahuan dan dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa Universitas Negeri Jember dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis.

## BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Bangun (2012:05) manajemen sumber daya manusia melakukan kegiatan, perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengerakan dan pengawasan terhadap fungsi-fungsi operasional, untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2013:9) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sedangkan Simomora ( dalam Sutrisno, 2013: 5) manajemen sumber daya manusia adalah pendaya gunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok kerja.

Badriyah (2015:15) manajemen sumber daya manusia merupakan bagian ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada peraturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi, hal ini dikarenakan dalam mencapai tujuannya, organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistemnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Zainal, dkk, (2015:1) manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Sedangkan menurut Dessler ( dalam Ulfatin dan Triwiyanto, 2016:2 ) manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperbaiki, melatih, menilai, dan mengompensasi pegawai, dan mengurus relasi kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah langkah yang dinantikan untuk mengelolah dan memaksimalkan peran karyawan yang merupakan asset penting dalam mencapai suatu tujuan perusahaan.

### 2.1.2 Tujuan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Adapun tujuan dari manajemen pengelolaan sumber daya manusia menurut Hasibuan (2008) terdiri dari empat tujuan, yaitu:

- a. Tujuan Organisasional. Ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan. Departemen sumber daya manusia membantu para manajer dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia.
- b. Tujuan Fungsional. Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.
- c. Tujuan Sosial. Ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan-hambatan.
- d. Tujuan Personal. Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus dipertimbangkan jika parakaryawan harus dipertahankan, dipensiunkan, atau dimotivasi. Jika tujuan personal tidak dipertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan karyawan dapat meninggalkan organisasi.

### 2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari disiplin manajemen yang menerapkan berbagai fungsi untuk diimplementasikan. Fungsi-fungsi tersebut menjadi dasar pelaksanaan proses manajemen sumber daya manusia

dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Bangun ( 2012:7) menjelaskan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia, sebagai berikut:

a. Pengadaan Sumber daya manusia

Proses untuk memperoleh karyawan dalam jumlah, kualitas, dan penempatan sesuai kebutuhan untuk mencapai tujuan perusahaan.

- 1) Analisis pekerjaan;
- 2) Perencanaan sumber daya manusia;
- 3) Rekrutmen;
- 4) Seleksi sumber daya manusia;
- 5) Penempatan sumber daya manusia.

b. Pengembangan sumber daya manusia

Proses dalam melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, termasuk perencanaan, pengembangan karir, pengembangan manajemen, pengembangan organisasi, dan penilaian kinerja.

- 1) Pengembangan sumber daya manusia ( *human resource development* /HRD);
- 2) Perencanaan karir ( *career planning* );
- 3) Pengembangan karir ( *career development*);
- 4) Pengembangan organisasi ( *organization development/OD*);
- 5) Manajemen dan penilaian kinerja.

c. Pemberiaan kompensasi

Kompensasi merupakan imbalan yang dibayarkan kepada karyawan atas jasa-jasa yang telah mereka sumbangkan kepada organisasi. Sistem pemberian kompensasi yang baik berarti memberikan penghargaan- penghagaan yang layak dan adil sebagaimana kontribusi karyawan atas pekerjaan.

- 1) Kompensasi finansial
- 2) Kompensasi non-finansial

d. Pengintegrasian

Integrasi berarti mencocokkan keinginan karyawan dengan kebutuhan organisasi. Diperlukan perasaan dan sikap karyawan dalam menentapkan kebijakan organisasi.



- 1) motivasi kerja;
- 2) Kepuasan kerja;
- 3) Kepemimpinan.

e. Pemeliharaan sumber daya manusia

Pemeliharaan sumber daya manusia berarti mempertahankan karyawan untuk tetap berada pada organisasi sebagai anggota yang memiliki loyalitas dan kesetiaan yang tinggi.

- 1) Komunikasi kerja;
- 2) Keselamatan dan kesehatan kerja

Menurut Widodo (2015:8) fungsi operasional tersebut terbagi 8 (delapan), antara lain:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan (*Planning*) adalah proses penentuan langkah-langkah yang akan dilakukan dimasa mendatang. Fungsi perencanaan meliputi:

- 1) Menganalisis pekerjaan yang ada
- 2) Menyusun uraian pekerjaan
- 3) Menyusun persyaratan pekerjaan
- 4) Menentukan sumber-sumber penarikan sumber daya manusia

b. Pengadaan (*Procrutment*)

Pengadaan (*Procrutment*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Fungsi pengadaan meliputi:

- 1) Mengumumkan dan menerima surat lamaran
- 2) Melakukan seleksi
- 3) Melakukan orientasi dan pelatihan petugas
- 4) Pengangkatan sumber daya manusia
- 5) Penempatan sumber daya manusia

c. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan (*Development*) adalah proses peningkatan ketrampilan teknis, teoristik, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

Fungsi pengembangan meliputi:

- 1) Penilaian prestasi kerja
- 2) Perencanaan karier
- 3) Pendidikan dan pelatihan
- 4) Pemberian tugas
- 5) Mutasi dan promosi
- 6) Motivasi dan disiplin kerja

d. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi (*Compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan balas jasa yang diberikannya kepada perusahaan. Fungsi kompensasi meliputi:

- 1) Penggajian dan pengupahan
- 2) Pemberian tunjangan- tunjangan
- 3) Pangkat dan jabatan
- 4) Pemberian penghargaan

e. Pengintegrasian (*Integration*)

Pengintegrasian (*Integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan

f. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan (*Maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka dapat bekerja sama sampai pensiun. Fungsi pemeliharaan meliputi:

- 1) Pemeliharaan kebugaran fisik dan jiwa raga
- 2) Pemeliharaan keamanan dan keselamatan kerja
- 3) Pemberian jaminan perumahan
- 4) Pemeliharaan kesehatan
- 5) Pemeliharaan kesehatan runag tangga SDM
- 6) Pemeliharaan hubungan kerja dan hak asasi SDM
- 7) Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial

g. Pemberhentian (*Separation*)

Pemberhentian (*Separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Dalam fungsi ini manajer SDM mengatur hak-hak para pensiun yang dapat diberikan kepada mereka yang telah berjasa besar terhadap perusahaan.

#### 2.1.4 Kinerja Karyawan

Menurut Moehariono (2012:94) pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu perusahaan. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Simanjuntak ( dalam Zainal, dkk, 2015: 405) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu dalam perusahaan.

Menurut Prawirosentono (dalam Sinambela, 2016:481) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Mangkunegara (2016:67) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang telah dilakukan oleh karyawan baik kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dalam waktu tertentu melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab.

#### 2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.

Menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo ( 2013: 100), mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu sebagai berikut:

- a. *Personal faktor*, ditunjukkan oleh tingkat ketrampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
- b. *Leadership faktor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan oleh manajer dan team leader.
- c. *Team faktor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
- d. *system factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. *Contextual/ situational faktor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Menurut Mangkunegara (2002:67), faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor pelatihan dan faktor budaya organisasi:

a. Faktor pelatihan

Menurut Rivai (2004:2010), pelatihan secara singkat didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja di masa mendatang. Hal-hal berikut ini penting untuk mengetahui konsep pelatihan lebih lanjut, yaitu:

- 1) Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkat laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 2) Program pelatihan formal adalah usaha pemberi kerja untuk membarikan kesempatan kepada pegawai untuk memperoleh pekerjaan atau bidang tugas yang sesuai dengan kemampuan, sikap dan pengetahuan.

b. Faktor budaya organisasi

Budaya telah menjadi suatu konsep yang sangat penting dalam memahami individual atau kelompok manusia dalam waktu yang cukup lama. Budaya pada hakekatnya merupakan proses integrasi dari suatu perilaku manusia yang mencakup pikiran, ucapan dan perbuatan dengan proses pembelajaran. Dalam kehidupannya manusia dipengaruhi oleh budaya dimana manusia berada, hal yang sama akan

terjadi di suatu perusahaan, bauran dari segala nilai, keyakinan, perilaku dari setiap anggota organisasi akan membentuk budaya organisasi.

Menurut Simamora ( dalam Mangkunegara ( 2006:14), menjelaskan kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

a. Faktor Individu yang terdiri dari:

- 1) Kemampuan dan keahlian
- 2) Latar belakang
- 3) Demografi

b. Faktor psikolog, yang terdiri dari:

- 1) Persepsi
- 2) *Attitude*
- 3) *Personality*
- 4) Pembelajaran
- 5) Motivasi

c. Faktor organisasi, yang terdiri dari:

- 1) Sumber daya
- 2) Kepemimpinan
- 3) Penghargaan
- 4) Stuktur
- 5) *Job design*

Setiap faktor-faktor tersebut harus dipahami dan diperhatikan oleh seluruh anggota organisasi baik atasan maupun karyawan, agar kinerja yang baik dari setiap anggota organisasi dapat terwujud sehingga akan berdampak pada tercapainya target dan tujuan organisasi.

#### 2.1.6 Tujuan Dan Manfaat Kinerja

Menurut Ulfatin & Triwijayanto ( 2016:176) tujuan dan manfaat dari penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

a. *Performance improvement*. Memungkinkan pegawai dan manajer untuk membuat tindakan yang berhubungan dengan penilaian kerja

- b. *Compensation adjustment*. Membantu para pembuat keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
- c. *Placement decision*. Menentukan promosi, mutasi, atau penurunan jabatan dan tugas.
- d. *Training dan development*. Mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan.
- e. *Career planning dan development*. Memadu untuk menentukan jenis karier dan pengembangan potensi yang dimiliki.
- f. *Staffing process deficiencies*. Memengaruhi prosedur perekrutan karyawan.
- g. *Informational inaccuracies and job design errors*. Membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi terutama mengenai analisa pekerjaan dan desain pekerjaan.
- h. *Equal employment opportunity*. Menunjukkan bahwa keputusan penempatan tidak diskriminatif.
- i. *External challenger*. Kinerja pegawai dipegaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi.
- j. *Feedback*. Memberikan umpan balik bagi urusan kepegawaian maupun karyawan sendiri.

#### 2.1.7 Indikator kinerja

Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2009:67) kinerja karyawan antara lain:

- a. Kualitas kerja. Menunjukkan kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan, dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat dimanfaatkan bagi kemajuan perusahaan.
- b. Kuantitas kerja. Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

- c. Tanggung jawab. Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaan, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari
- d. Kerjasama. Kesiapan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik dalam maupun diluar pekerjaan sehingga akan semakin baik.
- e. Inisiatif. Adanya inisiatif dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan merupakan cara seorang karyawan yang memiliki kinerja yang baik dalam perusahaan.

#### 2.1.8 Pengertian Pelatihan

Pengembangan sumber daya manusia menjelaskan bahwa proses pada pengembangan sumber daya manusia merupakan proses peningkatan pengetahuan dan ketrampilan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan merupakan hal penting dalam pengembangan organisasi yang diberikan oleh setiap anggota organisasi, baik bagi karyawan baru maupun karyawan lama. Setelah tahap seleksi selesai karyawan akan mendapatkan pelatihan untuk menyetarakan pengetahuan antara teori dan praktek ke pekerjaan karyawan. Kegiatan ini sangat bermanfaat bagi karyawan baru untuk meningkatkan pemahaman tentang tugas-tugas yang merupakan tanggung jawab mereka. Pengembangan sumber daya manusia juga penting dilakukan oleh karyawan lama untuk mendapatkan kenaikan pekerjaan atau tingkat yang sama pada setiap karyawan. Pelatihan pada organisasi ini penting dilakukan oleh setiap karyawan untuk membantu pekerjaan yang mereka akan lakukan.

Danim (2008: 43), "Pelatihan adalah teknik belajar yang melibatkan pengamatan individual pada pekerjaan dan penentuan umpan balik untuk memperbaiki kinerja atau mengoreksi kesalahan". Sunyoto (2012: 137), "Pelatihan tenaga kerja adalah setiap usaha untuk memperbaiki performa pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan". Zainal, dkk (2015:1), pelatihan adalah secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi.

Andrew (dalam Mangkunegara, 2016:43) pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempengaruhi prosedur sistematis dan terorganisasi di mana pegawai non-manajerial mempelajari pengetahuan dan ketrampilan teknis dalam tujuan terbatas. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian dan sikap untuk mendukung kegiatan bekerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

#### 2.1.9 Manfaat Pelatihan

Simamora dalam Hartatik (2014:91) manfaat pelatihan, yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.
- b. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
- c. Membentuk sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
- d. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
- e. Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja.
- f. Membantu karyawan dalam meningkatkan dan mengembangkan pribadi mereka.

#### 2.1.10 Tujuan Pelatihan

Mangkunegara (2016:45) menyatakan bahwa pelatihan memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi.
- b. Meningkatkan produktivitas kerja.
- c. Meningkatkan kualitas kerja.
- d. Meningkatkan ketetapan perencanaan sumber daya manusia.
- e. Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja.
- f. Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal.
- g. Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja.
- h. Meningkatkan keusangan (*obsolescence*).



- i. Meningkatkan perkembangan pegawai.

#### 2.1.11 Tahapan-Tahapan Penyusunan Pelatihan

Mangkunegara (2016:45) menyatakan bahwa tahapan dalam menyusun pelatihan adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan.
- b. Menetapkan tujuan dan sarana pelatihan.
- c. Menetapkan Kriteria keberhasilan dengan alat ukur.
- d. Menetapkan metode pelatihan
- e. Mengadakan percobaan ( *try out*) dan revisi
- f. Mengimplementasikan dan mengevaluasi.

#### 2.1.12 Jenis-jenis Pelatihan

Jenis-jenis pelatihan yang digunakan dalam perusahaan. Menurut simamora ( 2003: 349), jenis-jenis pelatihan yang murah digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Pelatihan Keahlian

Pelatihan keahlian ( *skills training*) merupakan pelatihan yang kerap dijumpai didalam perusahaan. Program pelatihan relative sederhana, kebutuhan atau kekurangan diidentifikasi melalui penilaian yang jeli. Kriteria pada penilaian efektivitas pelatihan juga didasarkan pada sasaran-sasaran yang diidentifikasi dalam tahap penilaian.

- b. Pelatihan Ulang

Pelatihan Ulang ( *retraining*) adalah subset pelatihan keahlian. Pelatihan ulang berupaya memberikan kepada para karyawan keahlian-keahlian yang mereka butuhkan untuk mengejar tuntutan-tuntutan yang berubah dari pekerjaan karyawan.

- c. Pelatihan Fungsional Silang

Pelatihan fungsional silang (*cross functional training*) melibatkan pelatihan karyawan untuk melakukan operasi-operasi dalam bidang-bidang lainnya

selain dari pekerjaan yang ditugaskan. Terdapat banyak pendekatan untuk pelatihan fungsional silang sebagai berikut:

- 1) Rotasi pekerjaan dapat digunakan untuk memberikan suatu perspektif yang lebih luas kepada manajer dalam satu bidang fungsional.
- 2) Departemen-departemen dapat saling bertukar pegawai untuk periode waktu tertentu sehingga setiap pegawai mengembangkan suatu pemahaman mengenai kegiatan-kegiatan departemen lainnya.
- 3) Pelatihan-pelatihan adalah rekan sejawat, karyawan-karyawan berpestrasi yang bertindak sebagai *internal on-the-job trainers*, dapat membantu para karyawan mengembangkan keahlian-keahlian dalam bidang operasi lainnya.

d. Pelatihan Tim

Tim adalah sekelompok individu yang bekerja bersama demi tujuan bersama. Tujuan bersama inilah yang sesungguhnya menentukan sebuah tim, dan jika anggota tim mempunyai tujuan-tujuan yang bertentangan atau konflik efisiensi keseluruhan unit kemungkinan akan terganggu.

e. Pelatihan Kreativitas

Pelatihan kreativitas atau *creativity training* yaitu pelatihan dengan memberikan peluang untuk mengeluarkan gagasan sebebas mungkin berdasarkan pada nilai rasional. Gagasan tersebut nantinya dapat dikembangkan untuk membangun perusahaan yang lebih baik.

### 2.1.13 Instruktur pelatihan

Instruktur adalah seseorang atau tim yang memberikan pelatihan kepada para karyawan (Hasibuan, 2005:73). Menurut Hasibuan (2005:74), pelatih atau instruktur yang baik, hendaknya memiliki syarat-syarat sebagai berikut :

- a. *Teaching Skills*. Seorang pelatih harus mempunyai kecakapan untuk mendidik atau mengajarkan, membimbing kepada peserta pengembangan (pelatihan).
- b. *Communication Skills*. Seorang pelatih harus mempunyai kecakapan berkomunikasi, baik lisan maupun tulisan secara efektif.

- c. *Personality Authority*. Seorang pelatih harus memiliki kewibawaan terhadap peserta pengembangan.
- d. *Social Skills*. Seorang pelatih harus mempunyai kemahiran dalam bidang social.
- e. *Technical Competent*. Seorang pelatih harus berkemampuan teknis, kecakapan teoritis.
- f. Stabilitas Emosi. Seorang pelatih tidak boleh berprasangka jelek terhadap anak didiknya dan tidak boleh cepat marah.

#### 2.1.14 Indikator pelatihan

Simamora (2003:273) indikator pelatihan terdiri atas serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, pengalaman ataupun perubahan sikap seseorang. Berdasarkan pendapat Simamora tersebut dapat dijadikan sebagai indikator pelatihan, sebagai berikut:

##### a. Pengembangan pengetahuan

Karyawan sangat memerlukan pengetahuan yang luas karena proses manajemen yang paling banyak diperlukan adalah membuat keputusan. Karyawan perlu memiliki pengetahuan luas tentang produk yang dipasarkan sehingga bisa memasarkan produk dengan benar. Metode yang dapat digunakan sekolah, kuliah atau ceramah, pelatihan dan bantuan audio visual.

##### b. Pengembangan keahlian

Pelatihan pengembangan keahlian bertujuan agar karyawan mampu dan lebih terampil menjalankan peralatan atau prosedur perusahaan. Pelatihan ini lebih menekankan pada latihan-latihan atau praktik-praktik. Metode yang digunakan antara lain ialah diskusi, studi kasus, game bisnis, studi proyek dan bermain peran.

##### c. Pengembangan sikap

Pelatihan pengembangan sikap diterapkan untuk pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan (*public service*), yang menitik beratkan pada pengembangan sikap untuk menghadapi konsumen dengan berbagai karakteristik unik.

### 2.1.15 Pengertian Pengembangan

Susilo martoyo (2003: 53) Pengembangan adalah setiap organisasi apapun bentuknya senantiasa akan berupaya dapat tercapainya tujuan organisasi yang bersangkutan dengan efektif dan efisien. Mathis dan Jackson (2010:303) menyatakan bahwa pengembangan merupakan upaya untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menangani berbagai tugas dan untuk menumbuhkan kemampuan karyawan diluar kebutuhan pekerjaannya saat ini. Menurut Sunyoto (2012: 145) kegiatan pengembangan memiliki ruang lingkup yang lebih luas dalam upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap dan sifat-sifat kepribadian. Kegiatan pengembangan lebih difokuskan untuk memenuhi kebutuhan umum jangka panjang dalam sebuah organisasi. Marwansyah (2009:155) pengembangan adalah pelaksanaan setiap aktivitas yang mengarah pada pembelajaran berkesinambungan dan pengembangan diri dan yang berkontribusi mewujudkan tujuan-tujuan individu dan organisasi.

### 2.1.16 Tujuan Pengembangan

Pengembangan Pengembangan karyawan bertujuan dan bermanfaat bagi perusahaan, karyawan, konsumen, atau masyarakat yang mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan perusahaan. Tujuan pengembangan menurut Malayu Hasibuan (2011 : 70) adalah menyangkut hal-hal berikut.

- a. Produktivitas kerja Dengan pengembangan produktivitas kerja karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik, karena technical skill, human skill, dan managerial skill karyawan yang semakin baik.
- b. Efisiensi Pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi ausnya mesin-mesin.
- c. Kerusakan Pengembangan karyawan bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.
- d. Kecelakaan Pengembangan bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karyawan, sehingga jumlah biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan berkurang.

- e. Pelayanan Pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari karyawan kepada nasabah perusahaan, karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya penarik yang sangat penting bagi rekanan-rekanan perusahaan yang bersangkutan.
- f. Moral Dengan pengembangan, moral karyawan akan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
- g. Karier Dengan pengembangan, kesempatan untuk meningkatkan karir karyawan semakin besar karena keahlian, keterampilan, dan prestasi kerjanya lebih baik.
- h. Konseptual Dengan pengembangan, manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik, karena technical skill, human skill, dan managerial skill-nya semakin baik.
- h. Kepemimpinan Dengan pengembangan, kepemimpinan seorang manajer akan lebih baik, human relation-nya lebih luwes, motivasinya lebih terarah sehingga pembinaan kerja sama vertikal dan horizontal semakin harmonis.
- i. Balas jasa Dengan pengembangan, balas jasa (gaji, upah, insentif, dan benefits) karyawan akan meningkat karena prestasi kerja mereka semakin besar.
- j. Konsumen Pengembangan karyawan akan memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat konsumen karena mereka akan memperoleh barang atau pelayanan yang lebih bermutu.

#### 2.1.17 Indikator Pengembangan.

Susilo (2003:54) indikator pengembangan terdiri atas serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan karyawan, ketrampilan karyawan, sikap karyawan terhadap tugas-tugas. Berdasarkan pendapat Susilo tersebut dapat dijadikan sebagai indikator pelatihan, sebagai berikut

- a. Pengetahuan karyawan, diberikan oleh perusahaan untuk membantu karyawan dalam melakukan kegiatan pemasaran berdasarkan tugas dan fungsinya.
- b. Ketrampilan karyawan, bertujuan agar memberikan skill pada setiap karyawan untuk mempromosikan keunggulan produk, menjadi keunggulan perusahaan.

- c. Sikap karyawan, sikap yang mampu membuat karyawan memiliki cara unruk mengelola emosi pada saat menjual produk dan dalam menghadapi tantanganmenghadapi konsumen.

## 2.2 Ketertarikan Antar Variabel

### 2.2.1 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja

Pelatihan secara umum diartikan sebagai salah satu pembelajaran yang dilakukan oleh setiap pekerjaan. Pelatihan berperan penting sebagai media penunjang karyawan dalam mendalami ilmu atau keahlian yang dimiliki oleh setiap karyawan. Diharapkan pelatihan karyawan akan memenuhi pekerjaan sesuai dengan tujuan perusahaan dan akan mampu meningkatkan keuntung yang diperoleh oleh perusahaan. Karyawan juga dititung setelah melakukan pelatihan akan mendapat hasil dan perkembangan dalam melakukan kegiatan dalam pekerjaan dan mampu menghadapi persaingan antar peoduk *smartphone*.

Menurut jurnal yang dilakukan oleh Kelvin ( 2017) dalam jurnalnya yang berjudul “ Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Pemasaran Di PT. Sumber Hasil Sejati Surabaya” dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja, dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Hasil yang ditunjukkan pada penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pelatihan pada penelitian ini memiliki pengaruh yang lebih besar daripada motivasi pada kinerja karyawan. Pelatihan kerja sangat diperlukan dalam mengembangkan dan meningkatkan ketrampilan dari karyawan agar lebih dari standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Pelatihan yang diberikan karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan sebab pekerjaan yang dilakukan kepada karyawan dapat diselesaikan dengan hasil yang baik dan lebih tepat waktu dalam melakukan pekerjaan.

### 2.2.2 Pengaruh Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan

Pengembangan secara umum diartikan sebagai cara bagi perusahaan dalam mengembangkan keunggulan perusahaan. Pengembangan berperan penting sebagai media penyalur pengembangan yang ada di era modern ini. Perusahaan melakukan pengembangan guna tidak ketinggalan dalam dunia industri *smartpone* yang semakin berkembang. Karyawan dibekali pengembangan oleh perusahaan agar karyawan mampu melakukan pekerjaan yang semakin berkembang dan karyawan tidak ketinggalan masa pemasaran produk lain ataupun ketinggalan keunggulan dari produk lain, perusahaan diharapkan mampu menyediakan atau melakukan kegiatan agar mampu melakukan kegiatan sesuai perkembangan era ini yang semakin lama semakin berkembang.

Penelitian yang dilakukan oleh Yopiana (2014) yang melakukan penelitian pada karyawan PT. Thamrin Brothers Palembang. Penelitian ini menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Thamrin Brothers Palembang. Pengembangan mampu meningkatkan tingkat kinerja karyawan sehingga perusahaan tidak ragu dalam melakukan pengembangan dalam perusahaan. Pengembangan sendiri saat ini sudah menjadi salah satu faktor yang diperhatikan perusahaan dalam menjalankan perusahaan di era modern dalam perkembangan perusahaan.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan antara lain sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian ( Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
a	b	c	d	e
1	Dahmiri, Kharisma Sakta	Pelatihan (X),	Analisis regresi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

a	b	c	d	e
	(2014)	Kinerja Pegawai (Y)		pelatihan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Eli Yulianti (2015)	Pelatihan (X), Kinerja (Y)	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
3	Irma Mawadah (2016)	Pelatihan (X1), komunikasi Organisasi (X2), Kinerja karyawan (Y)	Analisis path	Hasil penelitian ini menubjukan bahwa pelatihan karyawan dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Halimatus Sakdiyah (2017)	Pelatihan (X1), Budaya Organisasi (X2), Kinerja karyawan (Y)	Analisis regresi linear berganda	budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan



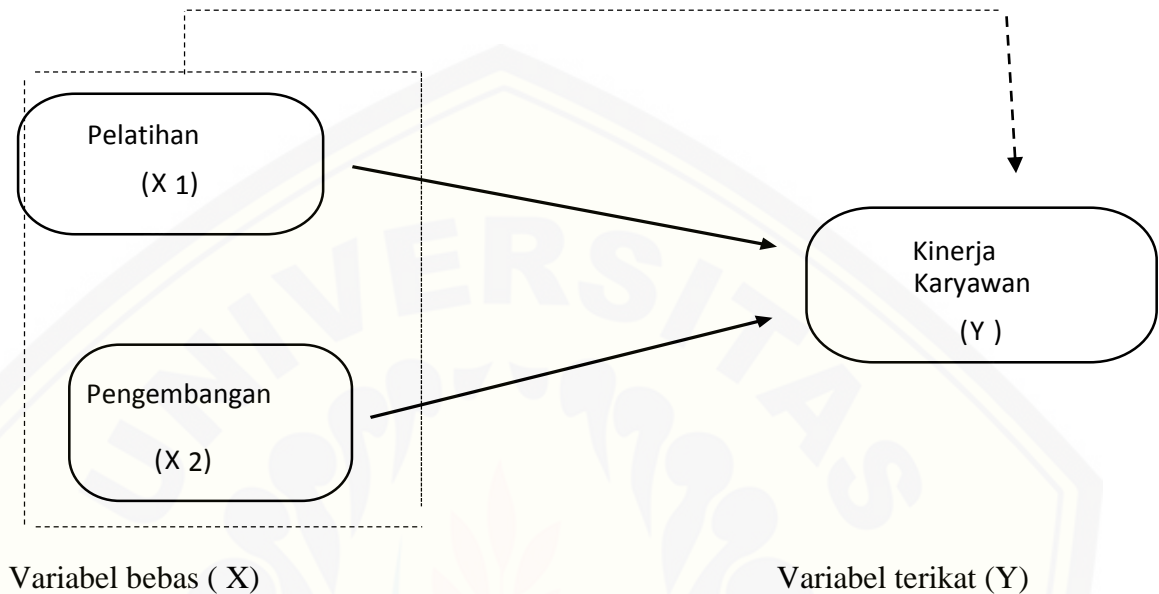
a	b	c	d	e
5	Rizky Listiyowati (2017)	Motivasi (X1), Pelatihan kerja (X2), Kinerja karyawan (Y)	Analisis regresi linear berganda	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi, pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
6	Prelia Candra Lestari S. (2019)	Pelatihan (X1), pengembangan (X2), dan kinerja karyawan (Y)	Analisis regresi linear berganda	

Sumber: Data diolah dari berbagai sumber 2019

#### 2.4 Kerangka Konseptual

Menurut Bungin (2014:57) konsep dibangun dari teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan variabel yang akan diteliti. Sesuai rumusan masalah, penelitian ini mengenai pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. *World Innovative Telecommunication*. Selanjutnya pelatihan disebut dari variabel bebas / *independen* (X) sedangkan kinerja disebut sebagai variabel terikat / *dependen* (Y) yang ditunjukkan pada gambar berikut :

Tabel 2.2 Kerangka Konseptual



Keterangan :

- a. Simbol garis lurus (  $\longrightarrow$  ) :
  - a) Pengaruh parsial antara pelatihan awal terhadap kinerja karyawan
  - b) Pengaruh parsial antara pelatihan lanjutan terhadap kinerja karyawan
- b. Simbol garis putus-putus (  $-\text{---}\longrightarrow$  ) :
  - a) Pengaruh simultan antara pelatihan keahlian dan pelatihan ulang terhadap kinerja karyawan.

## 2.5 Hipotesis

Menurut Sugiono (2009:70), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan penelitian ini, maka terdapat hipotesis yang akan di uji. Menurut Hasan (2010:31), hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang

bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris.

Maka hipotesis penelitian ini adalah :

- a.  $H_{01}$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel pelatihan (X1) secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y)  
 $H_{a1}$  : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel pelatihan ( X1) secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y)
- b.  $H_{02}$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel pengembangan (X2) secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y)  
 $H_{a2}$  : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel pengembangan ( X2) secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y)
- c.  $H_{03}$  : Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel pelatihan (X1) dan pengembangan (X2) secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y)  
 $H_{a3}$  : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel pelatihan (X1) dan pengembangan (X2) dan kinerja karyawan (Y) secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y)

### BAB 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif, analisis data menggunakan statistik. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian. Menurut Sugiono (2012:7), pendekatan kuantitatif adalah data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang diperoleh berupa angka-angka dan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data dari responden dan melakukan pengolahan data angka untuk memperoleh kesimpulan.

#### 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

##### 3.2.1 Populasi

Sugiono (2016:90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Kuncoro ( 2009:123) populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diprngaruhi. Penelitian dengan menggunakan metode survey tidak harus selalu perlu untuk meneliti semua individu dalam suatu populasi karena akan memakai biaya yang sangat besar dan waktu yang lama.

Tabel 3.1 Jumlah karyawan PT. *World Innovative Telecommunication*

No	Unit	Jumlah karyawan
1	Promotor	112
2	Pemilik <i>counter</i>	3
Jumlah		115

Sumber: Data diolah peneliti 2019

Tabel 3.1 menjelaskan bahwa populasi dari karyawan promotor sebanyak 115, sedangkan populasi yang diambil adalah sebanyak 112. Peneliti mendapat informasi bahwa ada sebagian promotor yang sudah dijadikan pemilik counter hp dan tidak termasuk dalam unit promotor Oppo. Populasi memiliki salah satu karakteristik yang ada bahwa karyawan promotor berjumlah 3 orang telah diangkat sebagai pemilik *counter* resmi dan tidak menjadikan karyawan pemilik *counter* itu sebagai populasi yang peneliti ambil. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan promotor pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember bagian promotor yang berjumlah 112 karyawan.

### 3. 2.1 Sampel

Menurut Sugiono (2017:91), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk mengambil sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Menurut Hasan (2010: 84) sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakter tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi.

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember bagian promotor. Adapun kriteria pertimbangan yang digunakan sebagai syarat responden adalah:

- a. Responden adalah karyawan bagian promotor pada PT, *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember.
- b. Responden telah selesai melakukan pelatihan produk baru yang diadakan PT, *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember.

Sampel yang diambil dari populasi mempresentasikan populasi tersebut dan setiap karyawan mendapatkan kesempatan yang sama untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Adapun rumusan yang diambil dari penelitian ini menggunakan rumus slovin dalam Umar (2004:107). Dalam pengambilan sampel ini digunakan taraf

10%, dan dalam menentukan ukuran sampel (n) dan populasi (N) yang telah ditetapkan, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Presentasi kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditorelir (e= 0.10).

$$n = \frac{112}{1+112 (0.10^2)}$$

$$n = \frac{112}{1+112 (0.01)}$$

$$n = \frac{112}{1+(1.12)}$$

$$n = \frac{112}{2.12}$$

$$n= 52.8$$

Sampel yang dibutuhkan untuk menggambarkan keseluruhan populasi dalam penelitian ini berdasarkan rumus slovin didapatkan angka 52.8 karyawan dan dibulatkan menjadi 53 karyawan yang dapat dijadikan sampel.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini mengguakan jenis data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Data kuantitatif dapat di olah atau di analisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau stastistik. Sumber data dapat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder :

#### a. Data Primer

Hassan, (2002:82) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukan. Data primer dalam penelitian ini diambil secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT. *World Innovative Telecommunication* cabang Jember.

#### b. Data Sekunder

Hasan (2002:82) data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang ada. Data diperoleh dari perpustakaan atau dari penelitian terdahulu. Data sekunder dalam penelitian ini menggunakan data internal yaitu data yang tersedia dari perusahaan yang diteliti, seperti data penjualan produk OPPO cabang Jember dan menggunakan data eksternal yaitu dari sumber-sumber buku dan jurnal penelitian tentang pelatihan dan kinerja karyawan.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Siregar, (2014:17). pengumpulan data adalah proses pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data penelitian merupakan langkah penting dalam pengumpulan data yang akan digunakan untuk pemecahan masalah yang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Sugiono (2016:19) menyatakan bahwa metode penelitian data digunakan dalam penelitian adalah kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik pengumpulan data penelitian sebagai berikut:

#### a. Teknik Observasi

Siregar, (2014:19) observasi atau pengumpulan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung terhadap kondisi lingkungan kerja yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga di dapatkan gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Observasi dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data awal dari perusahaan yang berkaitan dengan pelatihan kerja dan kinerja karyawan yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung fenomena-fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

#### b. Teknik Kuesioner ( Angket)

Sugiyono (2016:162) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan kenyataan tentang pelatihan dan kinerja karyawan yang ada didalam

perusahaan. Kuesioner dilakukan untuk memperoleh pernyataan responden atas variabel yang terkait dengan penelitian, dalam penelitian ini terkait variabel pelatihan kerja dan kinerja karyawan.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari literature atau referensi yang berasal dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pelatihan, pengembangan, dan kinerja karyawan OPPO dan sejarah berdirinya PT. *World Innovative Telecommunication* cabang Jember.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiono (2009:39), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneli untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini mengenai pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan promotor, ada dua macam yaitu variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini definisi operasional dijelaskan sebagai berikut :

a. Variabel Independen Atau Variabel Bebas (X)

a) Pelatihan (X1) adalah pelatihan yang diberikan pada karyawan pada awal masuk kerja pada PT. *Wold Innovative Telecommunication* cabang Jember sebagai bagian awal dalam pelatihan yang akan meningkatkan kinerja karyawan. Indikator dari variabel pelatihan awal meliputi:

- (1) Pengembangan pengetahuan, informasi yang diketahui oleh karyawan sebagai bentuk pemahaman dalam materi yang sudah diberikan.
- (2) Pengembangan keahlian, tindakan karyawan yang terampil dan memahami suatu tugas yang sedang dikerjakan.
- (3) Pengemabangan sikap, perasaan seseorang terhadap objek, peristiwa, atau orang yang dihadapinya sehingga mampu memberikan perilaku tertentu dalam melakukan pekerjaan.



b) Pengembangan (X2) merupakan pelatihan yang diberikan berlanjut sesuai kebutuhan pada PT. *Wold Innovative Telecommunication* cabang Jember.

Indikator dari variabel pelatihan lanjutan meliputi:

- (1) Pengetahuan karyawan, karyawan diharapkan mampu mendapatkan informasi yang diperlukan saat bekerja.
- (2) Ketrampilan karyawan, karyawan diharapkan mampu melakukan kegiatan sesuai ketrampilan yang sudah diberikan.
- (3) Sikap karyawan, kemampuan karyawan untuk mampu mengendakikan keadaan nyaman pada saat melayani kosumen.

b. Variabel Dependen Atau Variabel Terikat (Y)

a) Kinerja Karyawan (Y) adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang karyawan untuk tujuan perusahaan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Beberapa indikator menilai kinerja karyawan meliputi :

- (1) Kualitas Kerja, merupakan suatu baik atau buruknya tingkah karyawan dalam melayani kerapian dan disiplin dalam kerja.
- (2) Kuantitas Kerja, merupakan jumlah prestasi kerja ( target) yang telah dicapai karyawan dalam waktu tertentu.
- (3) Tanggung Jawab, merupakan suatu kesadaran karyawan akan tindakan dalam pekerjaan.
- (4) Kerjasama, merupakan sikap saling membantu dalam sesama karyawan dalam memahami maupun mengaplikasikan pekerjaan.
- (5) Inisiatif, ialah mengerjakan pekerjaan tanpa ada perintah oleh atasan.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian	indikator	Item
(a)	(b)	(c)
Pelatihan ( X1)	Pengembangan pengetahuan	1. Mampu meningkatkan pengetahuan manajemen. 2. Meminimalisir kesalahan dalam

a	b	c
		bekerja.
	Pengembangan keahlian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami visi misi perusahaan secara luas.</li> <li>2. Mampu bertanggung jawab terhadap pekerjaan.</li> </ol>
	Pengembangan sikap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu meningkatkan sikap percaya diri.</li> <li>2. tanggap dalam menghadapi pekerjaan</li> </ol>
Pengembangan ( X2)	Pengetahuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menjelaskan karakteristik produk yang akan dijual.</li> <li>2. Memahami materi pekerjaan</li> </ol>
	Keahlian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menjelaskan kelebihan produk baru.</li> <li>2. Memberikan penjelasan lebih mendalam.</li> </ol>
	Sikap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu memberikan kenyamanan kepada pelanggan.</li> <li>2. Memperhatikan dan menjaga komunikasi terhadap pelanggan.</li> </ol>
Kinerja Karyawan ( Y)	Kualitas kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menunjukkan kerapian</li> <li>2. Teliti saat bekerja</li> </ol>
	Kuantitas Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu bekerja secara efisien.</li> <li>2. Efektif saat bekerja dengan jangka waktu tertentu yang telah ditentukan dan mampu menjaga</li> </ol>

a	b	c
		prasarana kantor
Kerjasama		1. Saling membantu sesama rekan kerja dalam memahami materi kerja. 2. Mampu memberikan solusi kepada rekan kerja yang membutuhkan pertolongan

Sumber : Data diolah peneliti 2019

### 3.6 Skala Pengukuran

Teknik pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2009:107), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Dalam penelitian ini menggunakan 4 kategori yang disesuaikan dengan pertanyaan yang berifat positif.

Bentuk pilihan ganda diberi skor sebagai berikut:

- |                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| a. Sangat benar/ sederajat       | =4  |
| b. Benar / sederajat             | = 3 |
| c. Tidak benar / sederajat       | = 2 |
| d. Sangat tidak benar/ sederajat | = 1 |

Memodifikasi skala likert dari 5 jawaban menjadi 4 kategori jawaban dengan kategori meniadakan kategori yang ditengah berdasarkan alasan menurut Hadi ( 1991:20) sebagai berikut:

- Kategori di tengah mempunyai arti ganda. Biasanya diartikan belum dapat memutuskan sesuatu atau memberi jawaban, atau bahkan ragu-ragu.

- b. Tersedianya jawaban ditengah akan menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah, terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan jawabannya, kea rah setuju atau tidak setuju.
- c. Maksud kategori menjadi 4 jawaban adalah untuk melihat kecenderungan jawaban responden kea rah setuju atau tidak. Jika disediakan 5 jawaban, akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat diperoleh para responden.

Penelitian ini menggunakan skala likert yang telah dimodifikasi menjadi empat jawaban dengan alasan bahwa penelitian ini penelitian ingin memperoleh informasi dari responden yang antara setuju dan tidak setuju/positif dan negative, dengan demikian tidak mengurangi informasi yang diperoleh dari para responden.

### 3.7 Uji Instrumen Data

#### 3.7.1 Uji Validitas

Hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2016:121). Nilai rhitung diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi
- $n$  = jumlah responden uji coba
- $X$  = skor tiap item
- $Y$  = skor seluruh item responden uji coba

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011:47), uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Uji reliabilitas data dapat dilakukan dengan uji statistic Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $>0.70$  (Ghozali, 2011:48). Dirumuskan sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{kr}{1 + k - 1r}$$

keterangan :

$\alpha$  = koefisien reabilitas

r = koefisien rata-rata antar variabel

k = jumlah variabel bebas dalam persamaan

## 3.8 Uji Asumsi Klasik

### 3.8.1 Uji Normalitas Data

Menurut Ghozali (2013: 110) tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel, baik variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dengan menggunakan *kolmogrov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Kriteria pengujian dengan melihat besaran *kolmogrov-smirnov test* sebagai berikut;

1. Jika signifikansi  $> 0.05$  maka data tersebut mempunyai distribusi normal
2. Jika signifikansi  $< 0.05$  maka data tersebut tidak mempunyai distribusi normal

### 3.8.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2013:91) uji multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas/variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara variabel bebasnya sama dengan nol. Untuk mengukur ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai nilai *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflationfactors* (VIF) dari masing masing variabel. Jika nilai TOL < 0,10 atau TOL > 10 dan nilai VIF>10 maka terjadi gejala multikolinearitas dan sebaliknya.

### 3.8.3 Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui variabel pengganggu dalam persamaan regresi mempunyai varians yang sama atau tidak. Jika mempunyai varians yang sama, berarti tidak terdapat heteroskedastisitas, sedangkan jika mempunyai varians yang tidak sama maka terdapat heteroskedastisitas (Sugiyono dan Susanto, 2015:336). Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan uji spearman rho. Menurut Prayitno (2010:81), pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *spearman rho* dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolut residual terhadap seluruh variabel bebas. Suatu model menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila *Unstandardized Residual* menghasilkan nilai signifikan>0.05. penelitian yang baik adalah penelitian yang tidak terjadi adanya gejala heteroskedastisitas.

## 3.9 Metode Analisis Data

### 3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui suatu variabel terhadap variabel lain. Dalam analisis regresi, variabel yang mempengaruhi disebut *independent variabel* (variabel bebas) dan variabel yang dipengaruhi disebut *dependent variabel* (variabel terikat). Jika

dalam persamaan regresi hanya terdapat satu variabel terikat, maka disebut regresi sederhana, sedangkan jika variabel bebas lebih dari satu, maka disebut persamaan regresi berganda. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan ( $X_1$ ), pengembangan ( $X_2$ ) dan kinerja karyawan ( $Y$ ). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda sebagai berikut (Ghozali, 2013: 277)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

$Y$  = variabel kinerja karyawan (variabel terikat)

$a$  = konstanta

$b_1$  = koefisien regresi variabel kepuasan kerja

$b_2$  = koefisien regresi variabel komitmen organisasi

$X_1$  = kepuasan kerja

$X_2$  = komitmen organisasi

$e$  = faktor gangguan

### 3.10 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang terdapat dalam model. Uji hipotesis yang dilakukan adalah:

#### 3.10.1 Uji t ( Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ( $X$ ) secara parsial. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau dependent secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen (Ghozali, 2011:84). Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = sebesar 0,05 %.

Pengambilan keputusan :

1. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
2. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Untuk menguji signifikansi pengaruh yaitu apakah yang ditemukan itu berlaku untuk keseluruhan populasi maka perlu dilakukan uji signifikasi koefisien korelasi (uji t-student) (Sugiyono, 2012:184) dengan rumus:

$$t = \frac{b}{s(b)}$$

Dimana :

- t : Hasil t hitung  
 s : *standart error* variable bebas  
 b : Koefisien regresi variable independen

### 3.10.2 Uji F (simultan )

Uji F digunakan untuk melihat signifikasi pengaruh dari variabel bebas secara simultan (serentak) terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013:96). Pada penelitian ini uji F digunakan untuk melihat signifikasi pengaruh dari variabel pelatihan (X1), pengembangan (X2) dan kinerja karyawan (Y). Rumus yang digunakan adalah:

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{1-R^2/(n-k)}$$

Keterangan:

F = pengujian secara simultan

$R^2$  = koefisien determinan

k = banyaknya variabel

n = banyaknya sampel

Kriteria pengujian:

1. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka variabel independen secara simultan atau bersama berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis diterima).
2. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka variabel independen secara simultan atau bersama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak)
3. Menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05)



### 3.10.3 Uji $R^2$ ( Analisis Koefisien Determinasi )

Uji  $R^2$  ( Analisis Koefisien Determinasi ) adalah analisis yang digunakan untuk mengukur seberapa besar presentase pengaruh variabel bebas yang berhubungan semakin dekat dengan variabel berikut ( Priyanto, 2010:146).

$$R^2 = \sum y \frac{b^1 \Sigma x^1 y + b^2 \Sigma x^2 y + b^3 \Sigma x^3 y}{\Sigma y^2}$$

Keterangan:

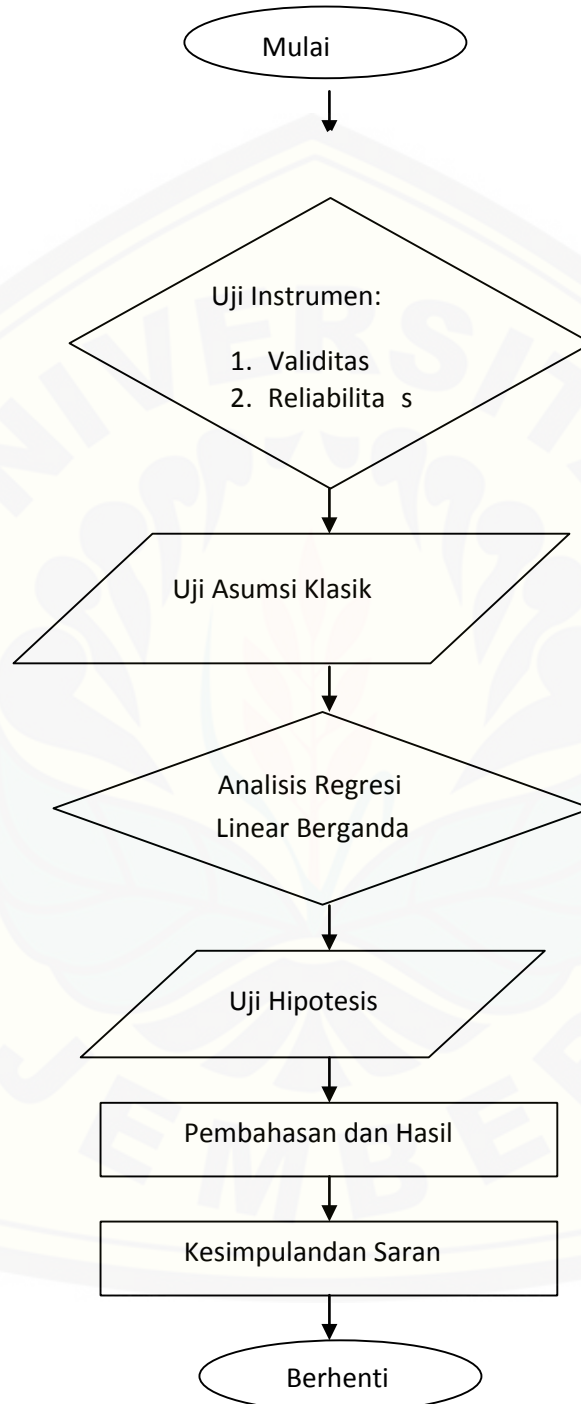
$R^2$  = koefisien determinasi berganda

y = variabel terikat (dependen)

x = variabel terikat (independen )

b = koefisien regresi linear

### 3.11 Kerangka pemecah masalah



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan :

- a. Mulai : merupakan tahap awal atau persiapan penelitian terhadap masalah yang dihadapi
- b. Uji Instrumen : Uji instrumen pada penelitian ini terdiri dari uji validitas yaitu untuk mengetahui layak tidaknya suatu instrumen untuk digunakan; uji reliabilitas untuk mengetahui konsisten dan stabilitas dari nilai hasil skala pengukuran tertentu.
- c. Uji Asumsi Klasik : Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.
- d. Analisis Data : Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.
- e. Uji Hipotesis : Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan beberapa macam alat yaitu uji t, uji F, dan uji  $R^2$ . Hal ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y, baik secara parsial maupun simultan.
- f. Pembahasan dan Hasil : Pembahasan mengenai hasil pengolahan data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.
- g. Kesimpulan dan Saran : Melakukan pengambilan kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan dan memberikan saran yang sesuai dengan perhitungan yang dilakukan.
- h. Berhenti : Menunjukkan berakhirnya dan selesainya penelitian yang dilakukan

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan *promotor* OPPO pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember. Sudah dilakukan dengan baik pelatihan yang dilakukan oleh OPPO pada pelatihan terdiri dari *training after sales*, *training basic smartphone*, *training* budaya perusahaan (visi dan misi perusahaan), *training* tanggung jawab *promotor*, *training SOP grooming*, *training OPPO stories*, *training* ujian dan *role play*, *training product knowledge*, *training* teknik *selling* atau teknik *closing* cepat. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan dan mengembangkan perusahaan agar mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat, melalui hasil uji statistik yang disebarkan kepada penyebaran kuisioner 53 karyawan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil pengujian regresi pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember menunjukkan hubungan yang positif signifikan, Ini membuktikan bahwa Pelatihan yang baik akan meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember.
- b. Pengembangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *promotor* OPPO. Hasil menunjukkan bahwa tingkat pengembangan karyawan mendapat peningkatan dan pemahaman yang semakin luas. Pengembangan pada karyawan memberikan keuntungan yang lebih untuk melakukan kegiatan pemasaran *smartphone* OPPO mampu memberikan kekuatan lebih untuk melakukan kegiatan pada era modern dan untuk mengatasi persaingan dengan produk sejenis.
- c. Pelatihan dan pengembangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja *promotor* OPPO. Hasil menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan *promotor* pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut:

### a. Bagi Perusahaan

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan dalam rangka mengetahui hal-hal apa saja yang mempengaruhi tingkat pelatihan karyawan dalam melakukan pekerjaan yang semakin baik. Kepada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember meningkatkan dan menjaga tingkat pelatihan karyawan yang menjadi pendorong karyawan baru dalam melaksanakan pekerjaan, hal ini dapat dilakukan dengan cara memperbanyak pelatihan yang akan diberikan kepada karyawan.
- 2) PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember, maka disarankan kepada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember untuk meningkatkan dan menjaga pengembangan dalam produk pemasaran OPPO tetap tinggi, dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan wawasan lebih dalam tentang jenis, keunggulan, dan karakteristik produk OPPO kepada karyawan untuk berkembang lebih maju menduduki pasaran produk HP di Indonesia.

### b. Bagi Akademisi

Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah variabel yang diamati atau menggunakan variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini, karena masih banyak terdapat variabel lain yang berkaitan dengan keputusan pembelian konsumen. Variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan keputusan pembelian konsumen. Penambahan ruang lingkup lokasi penelitian juga bisa dilakukan karena fenomena yang terjadi di lokasi yang berbeda belum tentu sama dengan fenomena pada lokasi penelitian ini, sehingga dapat dibuat perbandingan hasil penelitian dari lokasi yang berbeda dan penelitian dapat lebih kompleks.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminah Hidayah. 2017. *Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Fundraiser Pada Dompot Dhuafa Sumsel*. Palembang: UIN Raden Patah.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Badriyah, Mila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Bungin. Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi ( Teori, Paradigm, dan Discourse, Teknologi Komunikasi Di Masyarakat)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Danim, Sudarwan. (2008). *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung, Pustaka Setia
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Dahmiri & Kharisma Sakta. 2014. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sarolangun*. Jambi. Universitas Jambi.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- \_\_\_\_\_. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hartatik, Puji Indah. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta: Laksana.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Metode Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok- Pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- \_\_\_\_\_. 2009. *Marketing*. Yogyakarta: MedPerss ( Anggota IKAPI)
- \_\_\_\_\_. 2010. *Pokok- Pokok Materi Statistic 2( Statistic Inferensif)*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta. PT Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: PT. Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Hasibuan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Halimatus. 2017. *Pengaruh Pelatihan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasindo Kantor Cabang Jember*. Jember: Universitas Jember.
- Hanna, Jayati. 2017. pengaruh pelatihan awal dan pelatihan lanjutan penjualan terhadap kinerja starbuck wisma BNI 46. Jakarta: Trisakti
- OPPO. Web. 2004. <https://opposmartphonecp.wordpress.com/sejarah/>. ( Diakses pada tanggal 13 Februari 2019)
- A.P.J. Abdul Kalam. 1996. <https://www.brainyquote.com/topics/skill>. ( Diakses pada 14 Mei 2019)
- Thomas A. Edison. <http://m.kaskus.co.id/20-kutipan-motivasi-bisnis-dari-para-pengusaha-sukses-dan-ternama/>. ( Diakses pada 30 April 2019)
- Irma Mawadah. 2016. *Pengaruh Pelatihan Karyawan Dan Komunikasi Organisasi Melalui Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember*. Jember: Universitas Jember.
- Kelvin. 2017. *Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Pemasaran Di PT. Sumber Hasil Sejati Surabaya*. Surabaya: Universitas Kriten Petra.
- Kuncoro, Mudrajad (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis &Ekonomi Edisi 3*. Jakarta: Erlangga
- Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdha Karya
- Mangkunegara, 2009. *Evaluasi Kinerja Sdm*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Mangkunegara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Mathis, Robert L. dan Jackson John H. 2010. *Human Resource Management*. Edisi Tigabelas, USA: South-Western, Cengage Learning.
- Moehariono, 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Bogor : Ghalia Indonesia

- Moorhead, Gregory dan Ricky W. Griffin. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat
- Priyanto, D. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaftaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Gava Media
- Rizky, Listiyawati. 2017. *Pengaruh Motivasi Dan Pelatihan Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada Rumah Batik Rolla Jember*. Jember : Universitas Jember
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi aksara.
- Simamora, H.2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Siregar. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana
- Siregar. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana
- Sugiono.2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Metode R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Administrasi Metode R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sutrisno, E. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Susilo, martoyo. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFYogyakarta
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Sinta, Sulistiani. 2017. *Pengaruh Pelatihan Awal Dan Pelatihan Lanjutan Terhadap Kinerja Yang Berdampak Pada Kinerja Pada Produk Hydro Coco PT Kalbe Farma*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Umar Husein. 2004. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ulfatin & Triwijayanto. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan*. Jakarta. PT. Rajagrafindo Persada.



- Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : UPT Penerbitan Universitas Jember
- Veithza, Rivai. 2004. *Manajemen Untuk Perusahaan*. Jakarta: Grafindo
- Yulianti, Eli. 2015. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel, di Tenggarong Kutai Kartanegara*. Samarinda:Universitas Mulawarman.
- Wibowo, 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Zainal Veithzal, Dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta : Rajawali Pers

**LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi guna memenuhi syarat penyelesaian program studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember. Maka saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan informasi dan berkenan menjawab pernyataan yang telah diberikan dalam kuesioner yang berkaitan dengan topik penelitian yang saya ajukan. Penelitian skripsi ini berjudul “ Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Sales Pada PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember”.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Penelitian menjamin kerahasiaan identitas pribadi dan jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara/I.

Saya sebagai peneliti mengucapkan terimakasih atas ketersediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I yang berkenan untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Prelia Candra Lestari S.  
Nim. 140910202021

**KUESIONER**

## 1. Identitas Responden

Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan \*)

Umur : ..... Tahun

Pendidikan terakhir : SLTP/ SLTA / Diploma 3/ S1

Lama bekerja : ..... Tahun

## 2. Petunjuk Pengisian

- a. Beri tanda (X) pada jawaban yang saudara anggap paling sesuai dengan kondisi saudara dalam waktu enam bulan terakhir.
- b. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.
- c. Adapun nilai dari jawaban tersebut adalah sebagai berikut :

Sangat benar/ sederajat = 4

Benar/ sederajat = 3

Tidak benar/ sederajat = 2

Sangat tidak benar/ sederajat = 1

**DAFTAR KUESIONER****Variabel Pelatihan**

1. Apakah pelatihan yang diberikan oleh PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember mampu memberikan peningkatan manajemen saya.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
2. Setelah pelatihan, kesalahan saat bekerja semakin sedikit.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
3. Setelah pelatihan, saya mampu memahami visi misi perusahaan.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
4. Setelah pelatihan, saya dapat lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
5. Setelah pelatihan, saya lebih memahami sejarah tentang perusahaan.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
6. Dalam peristiwa apapun, saya sigap dalam menyelesaikannya pekerjaan.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar

**Variabel Pengembangan**

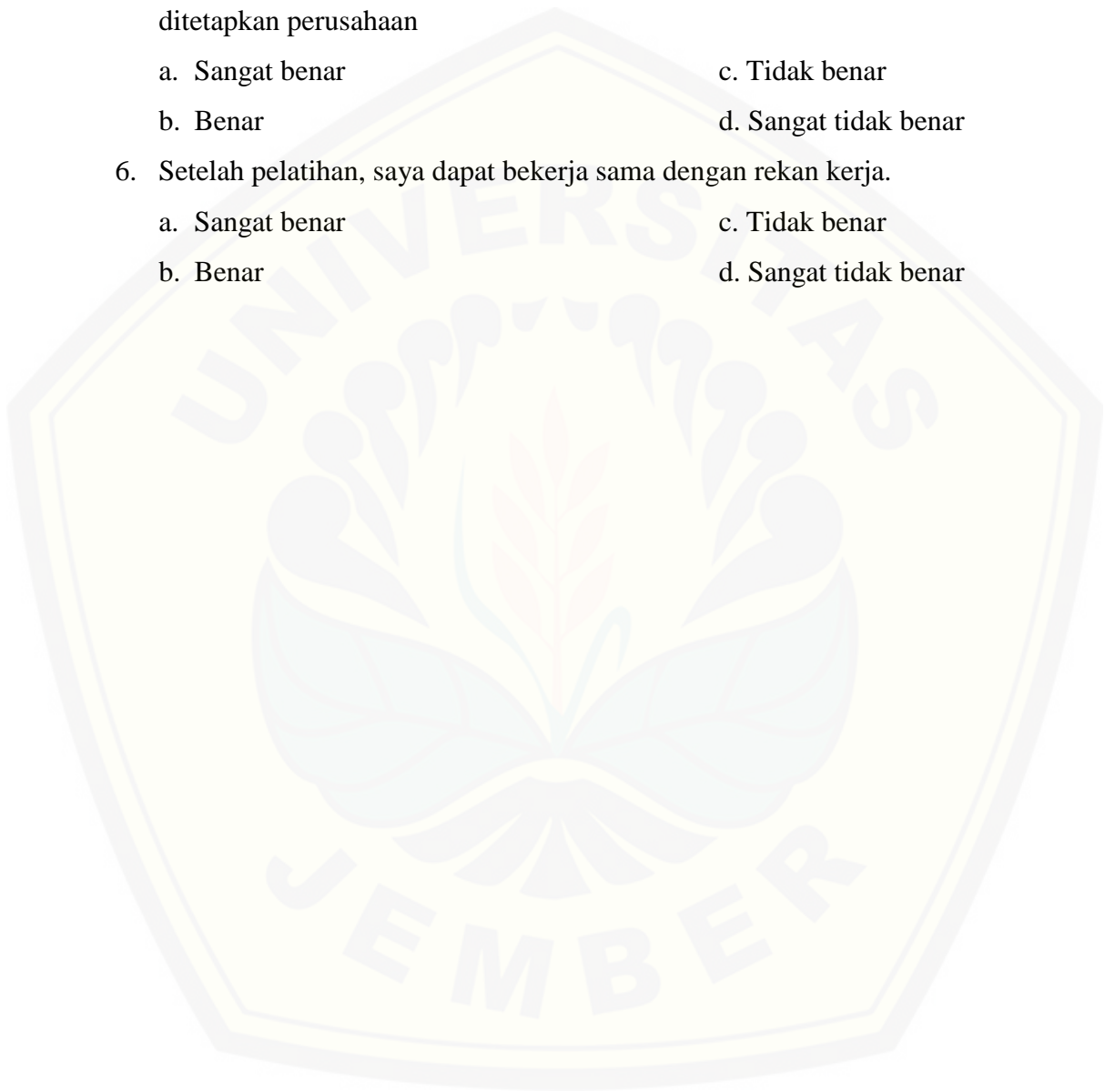
1. Setelah melakukan pelatihan, saya bisa menjelaskan karakter produk dengan baik.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar

2. Setelah pelatihan, saya mengetahui pengetahuan yang lebih luas.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
3. Setelah melakukan pelatihan, saya mampu menjelaskan kelebihan produk baru secara lancar.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
4. Setelah melakukan pelatihan, saya dapat menjelaskan keunggulan dari produk sebelumnya.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
5. Dalam melayani pelanggan, saya dapat memberikan kenyamanan kepada pelanggan.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
6. Saya mampu menjaga komunikasi yang baik kepada konsumen yang akan memberi produk OPPO.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar

### **Variabel Kinerja**

1. Setelah melakukan pelatihan, penampilan saya semakin rapi.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
2. Saya teliti dalam menyelesaikan pekerjaan.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
3. Saya melakukan secara efektif dalam pekerjaan.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar

4. Saya bertanggung jawab dalam setiap pekerjaan.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
5. Setelah pelatihan, saya datang ke tempat kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan perusahaan
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar
6. Setelah pelatihan, saya dapat bekerja sama dengan rekan kerja.
  - a. Sangat benar
  - b. Benar
  - c. Tidak benar
  - d. Sangat tidak benar



Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner

No (a)	Pelatihan (b)							Pengembangan (c)						Kinerja (d)							
	1	2	3	4	5	6	X 1	1	2	3	4	5	6	X 2	1	2	3	4	5	6	Y
1	3	4	3	3	3	3	19	2	3	3	4	3	3	18	3	3	3	3	3	4	19
2	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	2	4	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17
4	4	3	4	4	3	4	22	3	3	3	4	4	2	19	3	4	4	4	4	3	22
5	4	4	3	3	3	1	18	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	4	3	3	19	3	3	2	3	3	3	17
7	3	3	2	3	3	3	17	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	2	2	3	15
8	3	4	4	4	2	3	20	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	3	3	20
9	2	3	2	2	3	2	14	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	1	1	2	14
10	3	4	4	4	3	4	22	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	3	3	22
11	3	4	4	4	3	3	21	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	3	3	21
12	3	4	4	4	3	2	20	4	4	4	4	3	3	22	4	3	4	3	3	3	20
13	3	4	4	4	3	2	20	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	3	3	20
14	3	4	4	3	3	3	20	2	2	4	2	3	1	14	4	1	3	3	3	3	17
15	3	4	4	3	3	2	19	2	2	3	2	3	3	15	4	3	3	3	3	3	19
16	4	3	4	3	3	2	19	4	4	3	4	3	1	19	4	1	3	3	3	2	16
17	3	3	2	3	4	3	18	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	3	3	3	17
18	4	4	2	3	3	2	18	2	2	3	2	4	2	15	2	4	3	3	3	4	19
19	3	3	3	1	1	2	13	3	3	4	4	3	3	20	3	3	1	3	3	3	16
20	3	4	3	1	3	2	16	2	2	2	3	1	3	13	3	1	1	3	3	2	13
21	3	4	3	1	1	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	1	3	3	4	17
22	3	3	3	3	2	3	17	1	2	1	3	1	3	11	3	2	3	2	2	3	15

a	b							c							d						
23	4	4	3	3	4	3	21	3	2	3	3	4	3	18	3	4	3	4	4	4	2
24	3	3	3	1	3	3	16	3	4	3	2	1	3	16	3	3	1	3	3	3	1
25	3	3	3	3	1	2	15	3	2	3	2	3	1	14	3	1	3	1	3	1	1
26	3	3	3	3	3	2	17	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	8
27	3	3	3	3	1	3	16	3	3	3	2	3	1	15	3	1	3	1	3	1	1
28	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	2	17	4	2	3	2	2	2	5
29	3	3	4	3	1	2	16	3	3	3	1	3	1	14	4	1	3	1	3	2	1
30	3	3	3	3	3	2	17	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	1	6
31	3	4	3	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	2
32	3	3	3	3	3	2	17	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	1	1
33	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	2
34	3	3	3	3	3	4	19	2	3	3	4	3	3	18	3	3	3	3	3	4	1
35	3	4	3	2	4	2	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	8
36	4	3	4	4	3	4	22	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	1
37	4	4	3	3	3	1	18	3	3	3	4	4	2	19	3	4	4	4	4	3	2
38	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	1
39	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	4	3	3	19	3	3	2	3	3	3	7
40	3	4	4	4	2	3	20	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	2	2	3	1
41	2	3	2	2	3	2	14	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	3	3	2
42	3	4	4	4	3	4	22	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	1	1	2	1
43	3	4	4	4	3	3	21	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	3	3	2
44	3	4	4	4	3	2	20	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	3	3	0
45	3	4	4	4	3	2	20	4	4	4	4	3	3	22	4	3	4	3	3	3	2
46	3	4	4	3	3	3	20	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	3	3	0



a	b							c							d							
47	3	4	4	3	3	2	19	2	2	4	2	3	1	14	4	1	3	3	3	3	3	1
48	4	3	4	3	3	2	19	2	2	3	2	3	3	15	4	3	3	3	3	3	3	1
49	3	3	2	3	4	3	18	4	4	3	4	3	1	19	4	1	3	3	3	2	6	1
50	4	4	2	3	3	2	18	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	3	3	3	7	1
51	3	3	3	1	1	2	13	2	2	3	2	4	2	15	2	4	3	3	3	4	9	1
52	3	4	3	1	3	2	16	3	3	4	4	3	3	20	3	3	1	3	3	3	6	1
53	3	4	3	1	1	3	15	2	2	2	3	1	3	13	3	1	1	3	3	2	3	1

Lampiran 3 Jawaban Responden

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.8	3.8	3.8
	3.00	42	79.2	79.2	83.0
	4.00	9	17.0	17.0	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	25	47.2	47.2	47.2
	4.00	28	52.8	52.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	15.1	15.1	15.1
	3.00	26	49.1	49.1	64.2
	4.00	19	35.8	35.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	13.2	13.2	13.2
	2.00	6	11.3	11.3	24.5
	3.00	27	50.9	50.9	75.5
	4.00	13	24.5	24.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	13.2	13.2	13.2
	2.00	4	7.5	7.5	20.8
	3.00	36	67.9	67.9	88.7
	4.00	6	11.3	11.3	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	3.8	3.8	3.8
	2.00	23	43.4	43.4	47.2
	3.00	22	41.5	41.5	88.7
	4.00	6	11.3	11.3	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.9	1.9	1.9
	2.00	16	30.2	30.2	32.1
	3.00	22	41.5	41.5	73.6
	4.00	14	26.4	26.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	18	34.0	34.0	34.0
	3.00	20	37.7	37.7	71.7
	4.00	15	28.3	28.3	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.9	1.9	1.9
	2.00	4	7.5	7.5	9.4
	3.00	38	71.7	71.7	81.1
	4.00	10	18.9	18.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.9	1.9	1.9
	2.00	15	28.3	28.3	30.2
	3.00	15	28.3	28.3	58.5
	4.00	22	41.5	41.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	7.5	7.5	7.5
	2.00	2	3.8	3.8	11.3
	3.00	40	75.5	75.5	86.8
	4.00	7	13.2	13.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	13.2	13.2	13.2
	2.00	9	17.0	17.0	30.2
	3.00	35	66.0	66.0	96.2
	4.00	2	3.8	3.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	15.1	15.1	15.1
	3.00	25	47.2	47.2	62.3
	4.00	20	37.7	37.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

**Y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	9	17.0	17.0	17.0
	2.00	4	7.5	7.5	24.5
	3.00	33	62.3	62.3	86.8
	4.00	7	13.2	13.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	11.3	11.3	11.3
	2.00	6	11.3	11.3	22.6
	3.00	27	50.9	50.9	73.6
	4.00	14	26.4	26.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	9.4	9.4	9.4
	2.00	4	7.5	7.5	17.0
	3.00	39	73.6	73.6	90.6
	4.00	5	9.4	9.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	3.8	3.8	3.8
	2.00	4	7.5	7.5	11.3
	3.00	42	79.2	79.2	90.6
	4.00	5	9.4	9.4	100.0

Total	53	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	4	7.5	7.5	7.5
2.00	8	15.1	15.1	22.6
3.00	33	62.3	62.3	84.9
4.00	8	15.1	15.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Lampiran 4 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.113	.161	.229	.137	-.072	.382**
Sig. (2-tailed)		.421	.248	.100	.328	.608	.005
N	53	53	53	53	53	53	53
X1.2 Pearson Correlation	.113	1	.343*	.190	.201	-.149	.443**
Sig. (2-tailed)	.421		.012	.172	.149	.286	.001
N	53	53	53	53	53	53	53
X1.3 Pearson Correlation	.161	.343*	1	.458**	-.119	.126	.589**
Sig. (2-tailed)	.248	.012		.001	.397	.368	.000
N	53	53	53	53	53	53	53
X1.4 Pearson Correlation	.229	.190	.458**	1	.283*	.254	.812**
Sig. (2-tailed)	.100	.172	.001		.040	.067	.000
N	53	53	53	53	53	53	53
X1.5 Pearson Correlation	.137	.201	-.119	.283*	1	.039	.519**
Sig. (2-tailed)	.328	.149	.397	.040		.781	.000
N	53	53	53	53	53	53	53
X1.6 Pearson Correlation	-.072	-.149	.126	.254	.039	1	.430**
Sig. (2-tailed)	.608	.286	.368	.067	.781		.001

N		53	53	53	53	53	53	53
X1	Pearson Correlation	.382**	.443**	.589**	.812**	.519**	.430**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.000	.000	.000	.001	
N		53	53	53	53	53	53	53

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2	
X2.1	Pearson Correlation	1	.895**	.340*	.660**	.338*	.200	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.013	.000	.013	.152	.000
N		53	53	53	53	53	53	53
X2.2	Pearson Correlation	.895**	1	.258	.721**	.169	.278*	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000		.062	.000	.226	.044	.000
N		53	53	53	53	53	53	53
X2.3	Pearson Correlation	.340*	.258	1	.135	.488**	-.018	.486**
	Sig. (2-tailed)	.013	.062		.334	.000	.899	.000
N		53	53	53	53	53	53	53
X2.4	Pearson Correlation	.660**	.721**	.135	1	.198	.453**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.334		.155	.001	.000
N		53	53	53	53	53	53	53
X2.5	Pearson Correlation	.338*	.169	.488**	.198	1	-.043	.492**
	Sig. (2-tailed)	.013	.226	.000	.155		.759	.000
N		53	53	53	53	53	53	53
X2.6	Pearson Correlation	.200	.278*	-.018	.453**	-.043	1	.487**
	Sig. (2-tailed)	.152	.044	.899	.001	.759		.000
N		53	53	53	53	53	53	53
X2	Pearson Correlation	.866**	.850**	.486**	.823**	.492**	.487**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		53	53	53	53	53	53	53

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y	
Y.1	Pearson Correlation	1	-.170	.448**	.267	.372**	-.007	.441**



Sig. (2-tailed)		.222	.001	.053	.006	.962	.001
N	53	53	53	53	53	53	53
Y.2 Pearson Correlation	-.170	1	.298*	.597**	.378**	.654**	.720**
Sig. (2-tailed)	.222		.030	.000	.005	.000	.000
N	53	53	53	53	53	53	53
Y.3 Pearson Correlation	.448**	.298*	1	.211	.287*	.147	.628**
Sig. (2-tailed)	.001	.030		.129	.037	.293	.000
N	53	53	53	53	53	53	53
Y.4 Pearson Correlation	.267	.597**	.211	1	.767**	.572**	.821**
Sig. (2-tailed)	.053	.000	.129		.000	.000	.000
N	53	53	53	53	53	53	53
Y.5 Pearson Correlation	.372**	.378**	.287*	.767**	1	.332*	.731**
Sig. (2-tailed)	.006	.005	.037	.000		.015	.000
N	53	53	53	53	53	53	53
Y.6 Pearson Correlation	-.007	.654**	.147	.572**	.332*	1	.682**
Sig. (2-tailed)	.962	.000	.293	.000	.015		.000
N	53	53	53	53	53	53	53
Y Pearson Correlation	.441**	.720**	.628**	.821**	.731**	.682**	1
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
N	53	53	53	53	53	53	53

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### b. Uji Reliabilitas

X1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	7

X2

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	7

Y

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	7

## Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 <sup>a</sup>	.564	.546	2.07006

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276.988	2	138.494	32.320	.000 <sup>b</sup>
	Residual	214.257	50	4.285		
	Total	491.245	52			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.511	2.440		.209	.835
	X1	.336	.133	.253	2.533	.014
	X2	.619	.099	.624	6.257	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

**a. Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.02985962
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.067
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

**b. Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.511	2.440		.209	.835		
X1	.336	.133	.253	2.533	.014	.877	1.140
X2	.619	.099	.624	6.257	.000	.877	1.140

- a. Dependent Variable: Y

### c. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.391	1.391		2.438	.018
	X1	.028	.076	.054	.375	.709
	X2	-.131	.056	-.332	-1.316	.247

a. Dependent Variable: RES2

### Lampiran 7 Uji Hipotesis

#### a. Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.511	2.440		.209	.835
	X1	.336	.133	.253	2.533	.014
	X2	.619	.099	.624	6.257	.000

a. Dependent Variable: Y

#### b. Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276.988	2	138.494	32.320	.000 <sup>b</sup>
	Residual	214.257	50	4.285		
	Total	491.245	52			

a. Dependent Variable: Y

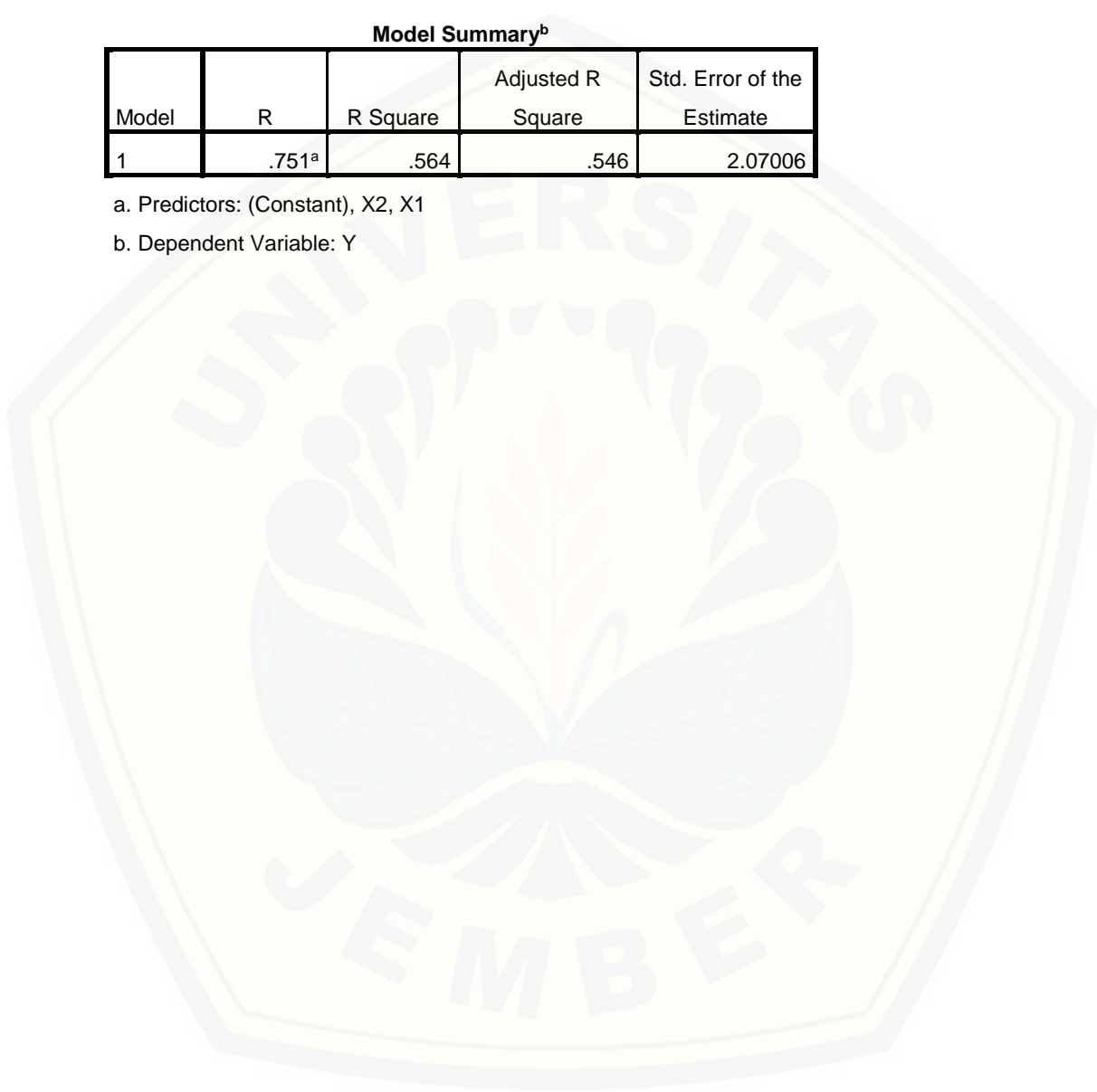
b. Predictors: (Constant), X2, X1

**c. Uji Koefisienan Determinasi****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 <sup>a</sup>	.564	.546	2.07006

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y



Lampiran 8 Rtabel

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818  
Email : [penelitian.lp3m@unjember.ac.id](mailto:penelitian.lp3m@unjember.ac.id) [lp3m@unjember.ac.id](mailto:lp3m@unjember.ac.id)

---

Nomor : 559 /UN25.3.1/LT/2019 12 Februari 2019  
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. Pimpinan  
PT. World Innovative Telecommunication  
Di  
Jember

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 546/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 6 Februari 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Prelika Candra Lestari S.  
NIM : 140910002021  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis  
Alamat : Jl. Bangka II No.24 Sumbersari-Jember  
Judul Penelitian : "Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Promotor Oppo pada PT. World Innovative Telecommunication Cabang Jember"  
Lokasi Penelitian : PT. World Innovative Telecommunication Cabang Jember  
Jl. Gajah Mada 227/B Kaliwates-Jember  
Lama Penelitian : 3 Bulan (14 Februari-30 Mei 2019)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.


Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

  
Dr. Susanto, S.Pd.  
NIP. 196306011988021001

Tembusan Yth  
1. Dekan FSP Universitas Jember;  
2. Mahasiswa ybc;  
3. Arsip.

  
CERTIFICATE NO: QMS-172

Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian dari PT. *World Innovative Telecommunication* Cabang Jember



**PT. World Innovative Telecommunication**  
Jl. Gajah Mada No. 227B Kaliwates – Jember  
Telp : 0331 - 421494

---

Nomor : 01/WIT/IBR/IV/2019  
Perihal : Ijin Pengadaan Penelitian


Memperhatikan surat dari Ketua Sekretaris II Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UNIVERSITAS JEMBER nomor 559/UN25.3.1/LY/2019 tanggal 22 Februari 2019, perihal Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian, dengan ini kami dari PT. World Innovative Telecommunication (OPPO Jember) memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian kepada Karyawan di perusahaan kami, kepada :

Nama : Preta Candra Lestari S.  
NIM : 140910202021  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul Penelitian : "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. World Innovative Telecommunication Jember"  
Lokasi Penelitian : Toko dimana Promotor OPPO ditempatkan (secara acak)  
Lama Penelitian : 3 bulan (14 Februari s/d 14 Mei 2019)

Dengan syarat, kami dari PT. World Innovative Telecommunication harus menerima copy hasil dari penelitian tersebut maksimal 2 bulan dari berakhirnya masa penelitian.

Demikian surat izin ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 14 April 2019



Agus Anwar  
Kepala Cabang Jember

