



**PENGARUH DIKLAT DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN
PRODUKSI DI PERUSAHAAN AJB BUMIPUTERA 1912
CABANG LUMAJANG TAHUN 2011**

SKRIPSI

Oleh :

Ulan Ratna Dewi

070210391010

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**PENGARUH DIKLAT DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN
PRODUKSI DI PERUSAHAAN AJB BUMIPUTERA 1912
CABANG LUMAJANG TAHUN 2011**

diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1)
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh :
Ulan Ratna Dewi
070210391010

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puja dan puji syukur atas Keridhoan Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Semoga untaian kata dalam karya tulis ini menjadi persembahan sebagai ungkapan rasa kasih sayang dan rasa terima kasihku kepada

1. Ibunda Sri Murni dan Ayahanda Suroto yang telah mendoakan keberhasilan saya dan mencurahkan kasih sayang selama ini;
2. Suamiku tercinta Nofi Ariyanto dan Anakku Tersayang Erlangga Rafi Ariyanto yang selama ini selalu menemani, menyayangi, dan memberiku semangat;
3. Kakakku Chartov Adi Setyanjaya dan Doni Bastiantoro Tersayang yang selalu menyayangi dan memberiku motivasi;
4. Guru-guruku sejak Taman Kanak-kanak sampai dengan Perguruan Tinggi serta Dosen Pembimbing Skripsi yang turut mendampingi dalam belajar hingga lulus;
5. Teman-temanku Nety, Nyi Unti, Meta, Mak Titit, Mb. Wik, Lia, tetangga depan rumah, Mb. Agvia, Ms. Rian, Ms. Pendik, dwi S, Yooka, Rizal, Lutvi, Novi dan teman-teman PE'07 serta yang tidak dapat ku sebutkan satu per satu, terimakasih selalu menemaniku dan memberiku keceriaan;
6. Almamater Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

MOTTO

*“Ingatlah, Kamu Tidak Akan Meraih Ilmu Kecuali
Dengan Enam Perkara Yaitu Kecerdasan, Minat Yang
Besar, Kesabaran, Bekal Yang Cukup, Petunjuk Guru
Dan Waktu Yang Lama”
(Al-Fukho’h)*

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ulan Ratna Dewi

NIM : 070210391010

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ Pengaruh Diklat dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Lumajang Tahun 2011” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Januari 2012

Ulan Ratna Dewi
070210391010

PERSETUJUAN

PENGARUH DIKLAT DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI DI PERUSAHAAN AJB BUMIPUTERA 1912 CABANG LUMAJANG TAHUN 2011

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nama : Ulan Ratna Dewi
NIM : 070210391010
Angkatan Tahun : 2007
Tempat dan Tanggal Lahir : Banyuwangi, 02 Pebruari 1989
Jurusan : Pendidikan IPS/ Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra. Sri Wahyuni, M. Si
NIP 19570528 198403 2 002

Drs. Pramono Adi Sardjono, M. Si
NIP 19600613 198702 1 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ *Pengaruh Diklat dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Lumajang Tahun 2011*” Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Kamis
Tanggal : 19 Januari 2012
Tempat : FKIP Gedung 1 UNEJ

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dra. Retna Ngesti S. , M. P
NIP 19670715 199403 2 004

Drs. Pramono Adi Sardjono, M. Si
NIP 19600613 198702 1 001

Anggota 1

Anggota 2

Dr. Hj. Sri Kantun, M.Ed
NIP 19581007 198602 2 001

Dra. Sri Wahyuni, M. Si
NIP 19570528 198403 2 002

Mengetahui

Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Drs. H. Imam Muchtar, SH.M.Hum
NIP 19540702 198003

RINGKASAN

Pengaruh Diklat dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Lumajang Tahun 2011; Ulan Ratna Dewi, 070210391010; 2011: 124 Halaman; Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Pada dasarnya banyak hal yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di perusahaan asuransi diantaranya yaitu diklat dan kemampuan berkomunikasi. Adanya program diklat yang dilaksanakan di perusahaan dan kemampuan berkomunikasi yang dimiliki oleh karyawan, dapat mendorong tercapainya produktivitas kerja karyawan. Hal ini disebabkan dengan melaksanakan program diklat, karyawan dapat memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik yang nantinya dapat digunakan oleh karyawan tersebut agar mampu mengemban tugas dan pekerjaan dengan sebaik-baiknya, dan dengan kemampuan berkomunikasi yang memadai akan semakin mendorong tercapainya produktivitas kerja yang tinggi.

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan diklat dan kemampuan berkomunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada bagian produksi di perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Lumajang tahun 2011, dan untuk mengetahui pengaruh mana yang dominan dari variabel diklat dan kemampuan berkomunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada bagian produksi di perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Lumajang tahun 2011. Adapun hipotesis yang diajukan yaitu ada pengaruh yang signifikan diklat dan kemampuan berkomunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi di perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Lumajang tahun 2011. Hipotesis yang kedua yaitu kemampuan berkomunikasi mempunyai pengaruh dominan terhadap produktivitas

kerja karyawan Bagian Produksi Di Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Lumajang Tahun 2011.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*, sedangkan untuk menentukan responden penelitian menggunakan metode *purposive*. Untuk menentukan jumlah responden menggunakan metode populasi yaitu sebanyak 33 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, dokumen, observasi, dan wawancara. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, garis regresi linear berganda, analisis varian garis regresi, uji F, uji t, dan efektifitas garis regresi (koefisien determinasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diklat dan kemampuan berkomunikasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Lumajang Tahun 2011. Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji F yang menghasilkan $F_{hitung} (63,492) > F_{tabel} (3,31)$ dengan taraf tingkat signifikan $\alpha = 0,05 \Rightarrow Sig F = 0,000$ yang berarti bahwa variabel diklat dan kemampuan berkomunikasi secara simultan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Hasil uji t adalah diklat (X_1) = $t_{hitung} = 3,225 > t_{tabel} = 2,04$ dengan $\alpha = 0,05 \Rightarrow Sig. = 0,000$, kemampuan berkomunikasi (X_2) = $t_{hitung} = 4,138 > t_{tabel} = 2,04$ dengan $\alpha = 0,05 \Rightarrow Sig. = 0,000$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel bebas (diklat dan kemampuan berkomunikasi) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (produktivitas kerja karyawan). Hasil analisis koefisien determinasi yaitu variabel diklat (X_1) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 34,82%, variabel kemampuan berkomunikasi (X_2) sebesar 46,06%. Variabel kemampuan berkomunikasi (X_2) mempunyai pengaruh dominan terhadap produktivitas kerja karyawan di perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Lumajang Tahun 2011.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul “Pengaruh Diklat dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Lumajang Tahun 2011”. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan rintangan, tetapi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, kesulitan itu dapat teratasi. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Drs. H. Imam Muchtar, SH. M.Hum, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Sumarjono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dra. Sri Wahyuni, M. Si, selaku Dosen Pembimbing I, Drs. Pramono Adi Sardjono, M. Si , selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini;
5. Dra. Retna Ngesti S. , M.P selaku Dosen Pembahas dan Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
6. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 19 Januari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN PENGAJUAN | v |
| HALAMAN PENGESAHAN | vi |
| RINGKASAN | vii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 1.1 Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| 1.2 Landasan Teori | 8 |
| 2.2. 1 Dasar Teori Tentang Asuransi..... | 8 |
| a. Pengertian Asuransi..... | 8 |
| b. Cara Merubah Mindset Calon Nasabah..... | 9 |
| 2.2.2 Dasar Teori (Diklat)..... | 10 |
| a. Pengertian Diklat..... | 10 |

| | |
|---|-----------|
| a. Tujuan Diklat..... | 11 |
| b. Pembentukan Sikap..... | 11 |
| c. Pengetahuan..... | 12 |
| c. Keterampilan..... | 13 |
| d. Manfaat Diklat..... | 13 |
| 2.2.3 Dasar Teori Kemampuan berkomunikasi..... | 14 |
| a. Pengertian Kemampuan..... | 14 |
| b. Pengertian Komunikasi..... | 14 |
| c. Proses Komunikasi..... | 16 |
| d. Hambatan-hambatan Dalam Proses Komunikasi..... | 17 |
| e. Komunikasi Yang Efektif..... | 17 |
| 2.2.4 Dasar Teori Produktivitas Kerja..... | 21 |
| a. Pengertian Produktivitas Kerja..... | 21 |
| b. Unsur-Unsur Produktivitas..... | 22 |
| 2.3 Dasar Teori Tentang Pengaruh Pendidikan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan..... | 25 |
| 2.4 Dasar Teori Tentang Pengaruh Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan..... | 26 |
| 2.5 Dasar Teori Tentang Pengaruh Diklat dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan..... | 26 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran Peneliti..... | 27 |
| 2.7 Hipotesis..... | 27 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN..... | 28 |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 28 |

| | |
|---|----|
| 3.2 Metode Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 28 |
| 3.3 Metode Penentuan Responden | 28 |
| 3.4 Definisi Operasional..... | 29 |
| 3.4.1 Diklat..... | 29 |
| 3.4.2 Kemampuan Berkomunikasi..... | 29 |
| 3.4.3 Produktivitas Kerja Karyawan | 30 |
| 3.5 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data | 31 |
| 3.5.1 Sumber Data..... | 31 |
| 3.5.2 Metode Pengumpulan Data..... | 32 |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 33 |
| 3.6.1 Uji Validitas..... | 33 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas..... | 34 |
| 3.7 Teknik Pengolahan Data..... | 35 |
| 3.7.1 Editing..... | 35 |
| 3.7.2 Skoring..... | 35 |
| 3.7.3 Tabulasi..... | 35 |
| 3.8 Metode Analisis Data..... | 35 |
| 3.8.1 Analisis Inferensial..... | 35 |
| a. Persamaan Garis Regresi Linear Berganda..... | 36 |
| b. Analisis Varian Garis Regresi..... | 36 |
| c. Uji F..... | 37 |
| d. Uji t..... | 38 |
| e. Efektifitas Garis Regresi (Koefisien Determinasi)..... | 39 |

| | |
|--|----|
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1 Data Pendukung..... | 40 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian | 40 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Responden..... | 40 |
| 4.2 Data Utama..... | 40 |
| 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 41 |
| 4.3.1 Uji Validitas..... | 41 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas..... | 42 |
| 4.4 Analisis Data..... | 44 |
| 4.4.1 Analisis Inferensial..... | 44 |
| a. Analisis Regresi Linear Berganda..... | 44 |
| b. Analisis Varian Garis Regresi..... | 45 |
| c. Uji F..... | 45 |
| d. Uji t..... | 46 |
| e. Koefisien Determinasi..... | 48 |
| 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 49 |
| 4.6 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian..... | 57 |
| BAB 5. PENUTUP | 59 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 59 |
| 5.2 Saran | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | 60 |
| LAMPIRAN | 63 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 3.1 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien Korelasi..... | 37 |
| Tabel 4.1 Jumlah Nilai Angket | 41 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Data | 41 |
| Tabel 4.3 Hubungan jumlah butir pertanyaan dengan reliabilitas instrumen | 43 |
| Tabel 4.4 Hasil uji reliabilitas | 43 |
| Tabel 4.5 Hasil analisis regresi linear berganda..... | 44 |
| Tabel 4.6 Rekapitulasi hasil SPSS untuk uji F..... | 46 |
| Tabel 4.7 Hasil analisis terhadap uji t..... | 47 |
| Tabel 4.8 Hasil analisis dengan menggunakan SPSS..... | 48 |
| Tabel 4.9 Hasil analisis koefisien determinasi parsial..... | 48 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| A. Matrik Penelitian | 64 |
| B. Tuntunan Penelitian..... | 66 |
| C. Angket Penelitian | 67 |
| D. Pedoman Wawancara | 76 |
| E. Rekapitulasi Hasil Angket..... | 78 |
| F. Hasil Analisis Data | 80 |
| G. Tabel Nilai-nilai Kritis Koefisien | 94 |
| H. Tabel Nilai-nilai Kritis F..... | 95 |
| I. Tabel Nilai-nilai Kritis t..... | 98 |
| J. Hasil Wawancara..... | 101 |
| K. Surat Ijin Penelitian..... | 104 |
| L. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian | 105 |
| M. Lembar Konsultasi..... | 106 |
| N. Daftar Riwayat Hidup | 108 |
| O. Dokumentasi foto | 109 |
| P. Dokumentasi Daftar Nama Karyawan..... | 112 |
| Q. Bagan Struktur Organisasi..... | 113 |
| R. Dokumentasi Hasil Perolehan Nasabah..... | 114 |
| S. Dokumentasi Prosedur Pelaksanaan Diklat..... | 120 |
| S. Dokumentasi Teknis Cara Kerja Karyawan Bagian Produksi..... | 122 |
| T. Dokumentasi Denah Lokasi..... | 124 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|------------------------------|---------|
| 2.1 Proses Komunikasi..... | 16 |
| 2.2 Kerangka Konseptual..... | 27 |