

HUBUNGAN PELATIHAN (*TRAINING*)  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PADA PT. TELEKOMUNIKASI  
INDONESIA (PERSERO) AREA PELAYANAN JEMBER  
DI KANDATEL JEMBER

**S K R I P S I**

Diajukan Guna memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu ( S I )

Jurusan Ilmu Administrasi

Program Studi Ilmu Administrasi Niaga

Pada

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

Oleh :

*Soni Sanjaya*

NIM. 95-2258

Pembimbing

1. Drs. Rahmat Murjana
2. Drs. Sutrisno, MSi

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

2000

Asal	Halatib	Klasifikasi 630.3 FAN 1000 h
Terima Tel	29 JUN 2000	
No. Induk :	PTI 2000-10-2173	

1

PENGESAHAN

Diterima dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
guna memenuhi salah satu syarat memperoleh  
Gelar Sarjana Starata Satu ( S1 )  
Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Hari / Tanggal : Kamis / 30 Maret 2000

Jam : 08.00 - selesai

Panitia Penguji :

Ketua

Drs. H. Fadholi Said, SU.

Sekretaris,

Drs. Rahmat Murjana

Anggota :

1. Dra. Sulistyaningsih.
2. Drs. Rudy Eko Pramono, MSi.
3. Drs. Sutrisno, MSi.

Mengetahui,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember  
a.n. Dekan  
Bantuan Dekan I



Drs. Umaid Radi, MA  
NIP : 130 239 058

MOTTO

".....Allah akan meninggikan orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan , beberapa derajat,....."

( QS . Al Mujadaalah : 11 )

".....maka tanyakanlah kepada orang yang mempunyai pengetahuan jika kamu tidak mengetahui. "

( QS. An Nahl : 43 dan QS. Al Ambiya' : 7 )

**KUPERSEMBAHKAN KARYA INI UNTUK :**

Bapak dan Ibuk yang selalu dan senantiasa mencurahkan do'a yang tiada batas, mendidik, membimbingku dengan penuh kasih sayang, penuh kesabaran, penuh keikhlasan dan tak pernah mengenal lelah. Semoga Allah SWT. senantiasa mengasihi Beliau berdua sebagaimana Beliau mengasihi Aku, Amin

Mbak Ana Dan Mas Mamac yang selalu memberi bimbingan dan dorongan.

Terkasih Puspita Rini, terima kasih atas do'a, kasih sayang, perhatian, dan kesetiaan serta dorongan semangat selama ini.

Sahabat-sahabatku semua.

Almamater tercinta.



## Kata Pengantar



Dengan penuh kerendahan hati, penulis panjatkan rasa syukur Alhamdulillah, karena berkat rahmat dan hidayah Allah SWT. penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah dalam rangka memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu ( S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Niaga pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam proses penulisan skripsi ini, tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta do'a dari berbagai pihak. Atas kebaikan dan jasa-jasa yang telah diberikan dengan penuh tulus dan ikhlas, maka penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga pada :

1. Bapak Prof. Drs. H. Bariman, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember beserta staff dan karyawan.
2. Bapak Drs. Agus Budihardjo, MA. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rahmat Murjana, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan bimbingan dalam pembuatan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Sutrisno, MSi. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran, arahan dan bimbingan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Sugeng Iswono, MA. selaku dosen wali yang telah memberikan saran selama penulis mengikuti studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

6. Bapak Irianto Muryono, selaku Kepala Bagian SDM PT. TELKOM Kandatel Jember beserta staff dan karyawan.
7. Bapak Budiarto, MU selaku POH Kabag SDM PT. TELKOM (Persero) Kandatel Jember yang telah memberikan izin penelitian.
8. Bapak Nurudin, selaku pembibing lapangan yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya yang dengan sabar dan tekun dalam memberikan keterangan sehingga penulisan skripsi ini selesai.
9. Teman-teman ADNI'95 tanpa terkecuali, Yudi, Diana, Mbakku Mila, Nurul, Didik, Nunung, Wasti, Arek-arek Mastrip dan masih banyak lagi yang tidak mungkin disebut satu persatu.
10. Saudara-saudara sepejuanganku di PPS Betako Merpati Putih Cabang Jember; Doni, Puji, Ida, De Lukas, Agung, Cak Nur, Dina, Nita, dan semuanya tanpa terkecuali terima kasih atas kebersamaanya.
11. Tema-teman Jowo 8; Budi, Indra, Ji, Ade, Kukuh dan Mbah, serta teman-teman Bengsol I ; Pak De, Wicak, Afi, Wahyu, Bos, Lik E terima kasih atas persahabatannya.
12. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini
13. Almamater tercinta.

Semoga Allah SWT. memberikan balasan yang setimpal. Akhirnya penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semuanya.

Jember, Maret 2000

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	6
1.4 Konsepsi Dasar .....	6
1.4.1 Pelatihan ( <i>Training</i> ) .....	7
1.4.2 Produktivitas Kerja Karyawan .....	11
1.5 Pengaruh Pelatihan ( <i>Training</i> ) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.....	15
1.6 Model Analisis .....	16
1.7 Hipotesis .....	17
1.8 Asumsi .....	18
1.9 Operasionalisasi Konsep .....	19
1.9.1 Variabel Bebas (X) .....	20
1.9.2 Variabel Terikat ( Y ) .....	20

1.10	Metode Penelitian .....	21
1.10.1	Tahap Persiapan .....	22
1.10.2	Tahap Pengumpulan Data .....	23
1.10.3	Metode Analisis .....	24
II.	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	28
2.1	Sejarah Umum Perusahaan .....	28
2.2	Restrukturisasi Internal TELKOM.....	30
2.3	Kegiatan Usaha .....	32
2.4	Unit Kerja PT. Telkom Jember .....	33
2.5	Penjelasan Desain Logo .....	34
2.6	Visi dan Misi PT. TELKOM.....	35
2.7	Budaya Perusahaan PT. TELKOM Indonesia.....	36
2.8	Kebijaksanaan Manajemen 3-2-1.....	37
2.9	Keadaan Karyawan .....	38
2.10	Status Karyawan .....	40
2.11	Jam Kerja Dinas .....	40
2.12	Pelatihan ( <i>Training</i> ).....	41
2.12.1	Pelatihan Penjurangan .....	42
2.12.2	Pelatihan Kejuruan .....	42
2.13	Struktur Organisasi Kandatel Jember .....	43
III.	DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA .....	51
3.1	Deskripsi Responden .....	51
3.1.1	Deskripsi Responden Menurut Kelompok Umur .....	51
3.1.2	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	52
3.1.3	Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	52
3.1.4	Deskripsi Responden Menurut Masa Kerja.....	53
3.2	Analisis Data .....	54

3.2.1 Menentukan Skor .....	54
3.2.2 Menentukan Nilai Rank .....	57
3.2.3 Menentukan Selisih Rank .....	60
3.2.4 Uji t - tes .....	65
V. PENUTUP .....	66
4.1 Kesimpulan .....	66
4.2 Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Karyawan Menurut Jabatan dan Tingkat Manajer .....	39
2. Jumlah Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan.....	39
3. Jumlah Karyawan Menurut Jenis Kelamin.....	40
4. Jam Kerja Dinas Karyawan .....	41
5. Deskripsi Responden Menurut Kelompok Umur .....	51
6. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	52
7. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	52
8. Deskripsi Responden Menurut Masa Kerja .....	53
9. Skor Data Dari Pelatihan /Training (X) .....	55
10. Skor Data Dari Produktivitas Kerja Karyawan (Y).....	56
11. Penentuan Nilai Rank Untuk Variabel (X ) .....	58
12. Penentuan Nilai Rank Untuk Variabel (Y) .....	59
13. Selisih Rank Antara X dan Y .....	60

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
1. Model Analisis.....	17
2. Struktur Organisasi PT. TELKOM (Persero) Kandatel Jember .....	50



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Secara umum, semua perusahaan mempunyai tujuan atau sasaran yang sama yaitu dalam mempertahankan hidup, mendapatkan laba dan berkembang. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan harus dapat memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang diperlukan. Dalam hal ini manajemen mempunyai kewajiban untuk menetapkan kebijaksanaan-kebijaksanaan dalam memperoleh, menggunakan dan mengelola sumber daya tersebut.

Keberhasilan aktivitas suatu perusahaan dalam operasionalnya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam mengatur sumber daya yang dipimpinya. Bagi perusahaan, karyawan merupakan salah satu faktor produksi yang paling dominan, sebab tanpa adanya karyawan suatu perusahaan tidak mungkin akan dapat menjalankan aktivitasnya, dan salah satunya adalah PT. Telkom. Karena PT. Telkom merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi dimana hampir menguasai seluruh pertelekomunikasian di Indonesia. Sudah sewajarnya kalau perencanaan atas sumber daya manusia mendapat perhatian sehubungan dengan kerja itu sendiri sebagai pelaksana.

Persaingan yang menyolok pada bidang telekomunikasi saat ini adalah dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan telekomunikasi swasta yang bermunculan saat ini, seperti Telkomsel dengan kartu hallonya, Mertrosel dengan produk telepon selulemya, dan Indosat dengan unggulannya SLI 008. Hal tersebut merupakan tantangan bagi PT. Telkom untuk meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat. Disamping itu PT. Telkom harus lebih hati-hati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu yang berupa jasa agar mempunyai nilai lebih dimata

masyarakat dan dapat mengimbangi persaingan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan swasta. Hal ini dilakukan PT. Telkom dapat dilihat dengan adanya pelayanan pasang baru dengan diberikan discount khusus pada pelanggan-pelanggan baru, adanya produk baru seperti fitur nadasela, sandinada, andara, trimitra serta pelayanan lain yang bertujuan untuk memberi kepuasan pelanggan atau masyarakat pada umumnya. Dimana semuanya itu bertujuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Dapatlah diketahui bahwa hingga saat ini belum ada suatu perusahaanpun yang dapat mengoperasikan suatu bidang usaha tertentu tanpa memanfaatkan unsur produksi misalnya karyawan (tenaga kerja), modal, dan mesin. Meskipun telah diketemukan teknologi atas proses modernisasi yang berupa mesin-mesin otomatis dan komputerisasi tetapi bagi perusahaan belum dapat dilaksanakan tugas pekerjaannya tanpa memerlukan unsur tenaga manusia.

Karyawan atau yang lebih dikenal dengan sumber daya manusia merupakan salah satu sarana manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada dasarnya karyawan disamping sebagai sarana penggerak juga sebagai penghasil kerja bagi perusahaan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mempertinggi ketrampilan serta efisiensi perusahaan banyak tergantung pada unsur manusia yang melakukan pekerjaan dan melayani pelanggan, oleh karena itu perlu adanya penghargaan terhadap karyawan sesuai dengan sifat dan keadaannya.

Penghargaan yang dimaksud disini adalah penghargaan yang diberikan oleh perusahaan baik itu dalam bentuk kenaikan gaji, tambahan insentif atau kenaikan jabatan. Hal ini dilakukan supaya karyawan lebih produktif dan cakap dalam bekerja. Oleh sebab itu setiap pimpinan

perusahaan mempunyai tanggung jawab untuk memajukan atau meningkatkan kecakapan kerja karyawannya. Dengan mengembangkan kecakapan karyawannya dimaksudkan sebagai usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga produktivitas dapat ditingkatkan.

Meningkatkan hasil pekerjaan tidak hanya tergantung pada mesin yang serba modern, modal cukup dan bahan baku yang tersedia, akan tetapi tergantung pula pada orang yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu untuk mencapai taraf efisiensi dan produktivitas yang tinggi dari karyawannya, seorang pimpinan perusahaan harus dapat mengetahui dan melayani kebutuhan, yang pemunculannya sangat tergantung pada kepentingan individu.

Pada hakekatnya faktor yang mendorong manusia untuk bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi, karena pada dasarnya orang bekerja tidak saja untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, tetapi juga bertujuan untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik. Jadi bekerja adalah bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan. Oleh karena itu karyawan harus diberi suatu fasilitas atau jaminan lainnya yang dimaksudkan agar karyawan tersebut dapat memanfaatkannya dengan baik sehingga kelangsungan hidup karyawan dan keluarganya dapat terjamin dengan baik pula.

Adanya kebijaksanaan yang diberikan pimpinan perusahaan yang selalu beritikad baik ini, maka karyawanpun akan terangsang untuk memberikan imbalan dalam wujud taat dan tunduk pada peraturan kerja dan tanggung jawab terhadap kelancaran perusahaan. Besar kecilnya prestasi yang diberikan oleh karyawan dapat terpenuhi apabila mereka diberi kesempatan untuk meningkatkan kecakapan kerja mereka.

Peningkatan kecakapan kerja karyawan dapat dilaksanakan dengan berbagai cara yang antara lain adalah kursus-kursus singkat, seminar-seminar, studi banding dan melalui pelatihan (*training*). Para pimpinan perusahaan banyak yang menyadari bahwa biaya yang dikeluarkan untuk melatih karyawan akan kembali berlipat ganda sebagai akibat bertambahnya hasil pekerjaan para karyawan yang telah mengikuti pelatihan (*training*). Ini terbukti bahwa pada saat krisis ekonomipun PT. Telkom tidak mengurangi biaya pelatihan (*training*) karena PT. Telkom menganggap bahwa pelatihan (*training*) tersebut sangat penting dan berguna bagi perusahaan dan pelatihan (*training*) yang dilaksanakan oleh PT. Telkom ini biasanya karena adanya alat-alat produksi baru, produk baru, mutasi, dan karyawan baru.

Pelatihan (*training*) ini bertujuan untuk meningkatkan penguasaan atas pekerjaan, meningkatkan pengetahuan serta ketrampilan karyawan. Demikian pula dengan bagian sumber daya manusia PT. Telkom Area Pelayanan Jember di Kandatel Jember juga berusaha meningkatkan ketrampilan dan kemampuan kerja karyawannya dengan memberikan latihan dan pengembangan kerja karyawannya. Pelatihan (*training*) karyawan ini dilaksanakan dengan mengirimkan beberapa karyawan kepusat latihan kerja PT. Telkom, yang saat ini berada di Bandung atau pelatihan yang diadakan oleh PT. Telkom sendiri yaitu di Jember. Pelatihan di Jember ini salah satunya adalah pelatihan MS Office.

Pelatihan (*training*) seperti ini sering dilakukan oleh PT. Telkom Kandatel Jember karena seluruh bagian kerja yang ada pada kantor Telkom Jember banyak yang menggunakan komputer sebagai alat bantu khususnya bagian sumber daya manusia seluruh tugas dan pekerjaan banyak yang menggunakan komputer sebagai alat bantu. Hal ini dilakukan

sebagai upaya untuk meningkatkan mutu kerja karyawan dan produktivitas kerja karyawan.

Pelatihan (*training*) MS Office yang diberikan pada karyawan bagian sumber daya manusia pada dasarnya dilakukan dalam upaya mendorong karyawan agar berpartisipasi aktif dalam pekerjaan yang dihadapinya, dan diharapkan akan membawa dampak yang positif yaitu tercapainya produktivitas kerja karyawan yang tinggi. Dengan produktivitas kerja yang tinggi akan memberikan dampak yang positif terhadap perusahaan, dan sebaliknya produktivitas karyawan yang rendah akan memberikan kerugian bagi perusahaan. Produktivitas karyawan yang tinggi diharapkan mampu mengimbangi perkembangan pertelekomunikasian yang begitu pesat saat ini.

## 1.2 Perumusan Masalah

Suatu penelitian dapat dikatakan ilmiah apabila penelitian tersebut sesuai dengan prosedur, masalah harus dirumuskan terlebih dahulu secara tegas, hal ini dimaksudkan untuk membentuk perumusan data yang selanjutnya akan mempermudah dalam perumusan hipotesa. Dengan demikian data yang terkumpul akan dapat relevan dengan permasalahan yang diteliti dan kemudian akan memudahkan analisis data. Menurut Nasir (1983:33) dalam bukunya Metode Penelitian mengatakan bahwa :

Masalah timbul karena adanya tantangan, adanya kesanggupan atau kebingungan kita terhadap sesuatu hal atau fenomena adanya kemenduan arti (*abiguity*), adanya halangan dan rintangan , adanya celah baik antara kegiatan atau antar fenomena, baik yang telah ada ataupun yang ada. Penelitian diharapkan dapat memecahkan itu sedikitnya menutup celah yang terjadi.

Dengan memperhatikan dan melihat kondisi yang ada pada PT. Telkom secara keseluruhan dan di Jember khususnya yaitu bagian sumber

daya manusia sebagaimana diungkap diatas, penulis rumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

"Apakah ada hubungan antara pelatihan (*training*) terhadap produktivitas kerja karyawan bagian sumber daya manusia pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Area Pelayanan Jember Di Kandatel Jember".

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui apakah ada hubungan antara pelatihan (*training*) dengan produktivitas kerja karyawan bagian sumber daya manusia pada PT. Telkom Area Pelayanan Jember Di Kandatel Jember.

#### 1.3.2. Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan perusahaan khususnya tentang program pelatihan (*training*) khususnya pada bagian sumber daya manusia.
2. Hasil penelitian ini diharapkan juga berguna untuk mengembangkan ilmu-ilmu sosial, khususnya Ilmu Administrasi Niaga dan sebagai bahan tambahan referensi dan kepustakaan bagi pemakainya.

#### 1.4. Konsepsi Dasar

Pelaksanaan suatu kegiatan penelitian yang dimulai dari awal sampai akhir harus mengikuti kerangka pemikiran yang utuh guna memberikan jawaban atas pertanyaan yang dilontarkan dalam bentuk perumusan masalah. Dalam upaya membahas masalah diperlukan suatu konsep atau pandangan teoritis yang jelas dan benar. Untuk itu keberadaan teori sangat membantu.

Teori menurut Singarimbun dan Effendi ( 1987:37 ) adalah sebagai berikut "Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep".

Pendapat diatas mempunyai arti bahwa teori merupakan serangkaian konsep yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis tentang gejala-gejala yang diteliti.

Pengertian konsepsi dasar menurut Supranto ( 1988:10 ) adalah sebagai berikut :

Konsepsi dasar adalah suatu pandangan yang teoritis dari definisi singkat yang mendasari pemikiran kita guna mencapai jalan keluarnya atau suatu pemecahan dari persoalan yang perlu diselidiki. Tujuan adalah untuk menyederhanakan pemikiran kita dengan jalan menggabungkan sejumlah peristiwa atau gejala.

Pendapat diatas mempunyai arti bahwa konsepsi dasar sangat penting karena dapat memberikan kerangka berpikir yang kuat sebagai dasar atau sebagai landasan untuk pemecahan masalah.

Berkaitan dengan pemecahan masalah yang harus dihadapi, maka konsep yang penulis ajukan adalah sebagai berikut :

1. Konsep pelatihan atau training ( Variabel X ).
2. Konsep produktivitas kerja karyawan( Variabel Y ).

#### 1.4.1 Pelatihan ( *Training* )

Sebelum menjelaskan pengertian pelatihan perlu dikemukakan bahwa ada sementara orang yang menyamaratakan antara pendidikan, pelatihan, dan pengembangan.

Mengenai istilah pendidikan\* (*education*), pelatihan (*training*), dan pengembangan (*development*) merupakan tiga hal yang harapannya sama hanya ruang lingkupnya yang berbeda.

Pendidikan (*education*) menurut Siswanto (1987 : 39) dalam bukunya pendidikan dan latihan karyawan mengatakan bahwa :

Pendidikan (*education*) merupakan tugas untuk meningkatkan pengetahuan, pengertian atau sikap para tenaga kerja. Sehingga mereka dapat lebih baik menyesuaikan dengan lingkungan kerja mereka, pendidikan berhubungan dengan menambah ketrampilan kerja karyawan.

Pelatihan (*training*) menurut As'ad (1991 : 66) adalah sebagai berikut:

Training dimaksudkan untuk mempertinggi kerja dengan mengembangkan cara-cara berfikir dan bertindak yang tepat serta pengetahuan tentang tugas pekerjaan. Dengan perkataan lain training dalam pekerjaan dapat menambah ketrampilan kerja karyawan.

Sedangkan menurut Suprihanto (1988 : 85) yang dimaksud dengan pelatihan (*training*) adalah "Kegiatan untuk mempertinggi kemampuan karyawan dengan cara meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dalam menjalankan suatu pekerjaan." Sementara itu menurut Gomes(1999:197) pengertian pelatihan (*training*) adalah :

Training adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawabnya, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Pelatihan lebih sebagai sarana yang ditujukan pada upaya lebih mengaktifkan kerja para karyawan.

Dari sini dapat diketahui bahwa peningkatan pengetahuan dan peningkatan ketrampilan karyawan dapat dilakukan dengan cara pelatihan (*training*).

Sedangkan pengembangan (*development*) menurut Moekijat (1991:8) adalah sebagai berikut :

Pengembangan adalah setiap usaha untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan yang sekarang maupun yang akan datang, dengan memberikan informasi, mempengaruhi sikap atau menambah kecakapan. Dengan kata lain pengembangan adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk mengubah perilaku yang terdiri dari pengetahuan, kecakapan dan sikap.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pendidikan (*education*) bersifat teoritis, dan pelatihan bersifat praktis dan pengembangan mempunyai tujuan mengubah perilaku (sikap). Dari pernyataan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa dengan mengikuti pelatihan (*training*) karyawan akan memperoleh ketrampilan dan pengetahuan

Sedangkan pengertian ketrampilan sendiri menurut Gibson (1988:5) adalah sebagai berikut "Ketrampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki seseorang dalam waktu yang tepat". Dengan demikian ketrampilan berarti merupakan penguasaan terhadap berbagai teknik, prosedur serta peraturan yang berhubungan dengan bidang tugas yang dimiliki seseorang individu anggota organisasi perusahaan. Dengan penguasaan berbagai macam ketrampilan maka karyawan akan memperoleh kemudahan dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini tentu saja dapat meningkatkan produktivitas kerja individu anggota organisasi perusahaan.

Pengertian pengetahuan menurut Ranupandojo dan Husnan (1980:14) adalah sebagai berikut " Pengetahuan tidak lain adalah hasil dari tahu, pengetahuan tersebut amat bermanfaat bagi hidup manusia untuk keperluan sehari-hari".

Dalam hal ini yang dimaksud pengetahuan adalah pengetahuan yang berhubungan dengan tugas pekerjaan, sehingga dengan adanya pengetahuan tersebut dapat membantu karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Pada dasarnya pelatihan

(*training*) menjadi landasan untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan bagi karyawan dalam jangka waktu dekat pada suatu perusahaan.

Menurut Moekijat (1991:5) ada tiga syarat yang harus dipenuhi agar suatu kegiatan itu dapat disebut sebagai pelatihan (*training*) yaitu apabila pelatihan itu :

1. Harus membantu pegawai menambah pengetahuan. Apabila pegawai menjadi lebih efektif dalam semua pekerjaannya melalui usahanya sendiri, maka hal ini tidak dapat disebut *training*.
2. Menimbulkan perubahan dalam kebijaksanaan bekerja pegawai, sikapnya dalam pekerjaan, informasi yang ia terapkan dalam pekerjaannya sehari-hari.
3. Harus berhubungan dengan pekerjaan tertentu. Pegawai dapat mengambil bagian dalam berbagai program pendidikan yang disebut pelatihan, karena hubungannya dengan pekerjaannya yang sekarang atau tugas-tugas tertentu untuk mana kemungkinan ia ditunjukkan dimasa yang akan datang.

Program pelatihan (*training*) merupakan salah satu cara yang tepat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan karyawan. Oleh karena itu pelaksanaan program pelatihan dalam suatu perusahaan merupakan suatu aspek yang harus ditangani secara terencana dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan organisasi, sehingga organisasi dapat merealisasikan tujuannya sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Dalam suatu pelatihan (*training*) itu tentunya mempunyai sasaran-sasaran tertentu atau tujuan tertentu. Sedangkan dalam sasaran pelatihan (*training*) itu sendiri menurut Nitisemito (1982:88) antara lain disebutkan sebagai berikut:

1. Pekerjaan diharapkan lebih cepat
2. Penggunaan peralatan dan mesin diharapkan lebih tahan lama
3. Angka kecelakaan diharapkan lebih sedikit
4. Tanggung jawab diharapkan lebih besar
5. Biaya produksi diharapkan lebih rendah
6. Kelangsungan perusahaan diharapkan lebih terjamin.

Setelah sasaran tersebut diatas tercapai maka akan memperoleh keuntungan lagi. Dengan kata lain akan memperoleh keuntungan setelah sasaran tercapai. Adapun keuntungan setelah sasaran dicapai menurut Suprihanto (1988:88) adalah sebagai berikut :

1. Kenaikan produktivitas baik kualitas maupun kwantitas
2. Kenaikan moral kerja
3. Menurunnya pengawasan
4. Menurunnya angka kecelakaan
5. Menaikan stabilitas dan fleksibilitas tenaga kerja
6. Mengembangkan pertumbuhan pribadi

Sedangkan Simamura (1997:346) mengatakan bahwa pada umumnya pelatihan (*training*) untuk karyawan ini bertujuan agar :

1. Memperbaiki kinerja
2. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi
3. Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru supaya menjadi kompeten dalam pekerjaan
4. Membantu memecahkan permasalahan operasional
5. Mempersiapkan karyawan untuk promosi
6. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi
7. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan pertumbuhan pribadi.

Jadi dengan adanya pelatihan (*training*) suatu perusahaan diharapkan akan dapat mencapai sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan seperti yang telah menjadi kebijaksanaan perusahaan sebelumnya.

#### 1.4.2 Produktivitas Kerja Karyawan

Pengertian produktivitas menurut Zainun (1990:51) adalah sebagai berikut " Produktivitas berasal dari kata *productivity* dalam bahasa Inggrisnya mengandung pengertian *produc* atau hasil sehingga *productivity* dapat di-Indonesiakan sesuatu yang menghasilkan".

Sedangkan menurut Nawawi dan Martini (1990:54) mengatakan bahwa pengertian produktivitas kerja diartikan sebagai berikut "Hasil yang dicapai oleh personil di dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan volume dan beban kerjanya dari unit kerja masing-masing disebut dengan produktivitas kerja". Dengan demikian untuk mencapai produktivitas kerja maka dari perusahaan tersebut harus ditetapkan volume dan beban kerja untuk masing-masing unit kerja yang akan dilaksanakan oleh seluruh karyawan yang ada dalam perusahaan.

Selanjutnya Syarif (1991 : 87) memberikan pengertian dan model-model produktivitas sebagai berikut: "Produktivitas adalah fungsi daripada input, sedangkan produktivitas partial adalah fungsi dari sebua input dan produktivitas total adalah fungsi dari semua input. Secara umum input-input terdiri dari beberapa faktor, yaitu tenaga kerja, modal, dan teknologi

Jadi pengertian produktivitas kerja karyawan merupakan produktiivitas partial maka hal ini tidak bisa terlepas dari sistem kerja, sistem administrasi dan organisasi dimana karyawan itu bekerja. Untuk lebih memperjelas masalah produktivitas Sinungan (1983:11) memberikan batasan pengertian sebagai berikut "Secara makro produktivitas adalah pendayagunaan sumber-sumber ekonomi secara efektif dengan teknis ketrampilan organisasi".

Dalam membahas produktivitas kerja karyawan didalam perusahaan dibedakan menjadi tiga jenis produktivitas, sebagaimana pendapat Siagian (1991:299) adalah sebagai berikut : "Produktivitas dikaitkan dengan waktu, sumber daya insani, sarana serta prasarana kerja".

Dalam hal ini peneliti ingin membahas produktivitas dalam hubungannya dengan sumber daya manusia yang banyak mempengaruhi prodiktivitas kerja karyawan dalam perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Siagian (1983:154-155) sebagai berikut :

Sebagaimana dengan pembahasan tentang seluruh asas-asas administrasi dan manajemen, membahas produktivitas dan usaha-usaha meningkatkannya tidak mungkin dilepaskan dari pembahasan tentang produktivitas unsur manusianya. Bahkan sesungguhnya tidak ada produktivitas organisasi tanpa produktivitas manusia, kecuali mungkin dalam kegiatan yang sudah sepenuhnya mempergunakan mesin yang dibuatkan manusia. Secara amat terbatas, misalnya untuk menghidupkan dan mengawasi jalannya mesin-mesin yang digunakan.

Sedangkan yang dimaksud kerja adalah seperti yang dikemukakan oleh Banggulo (1989:5) " Kerja adalah perbuatan manusia yang ditujukan kepada atau untuk orang lain dan sebagai pengganti balas jasanya diberi uang".

Setiap karyawan dilingkungan perusahaan berkewajiban melaksanakan volume dan beban kerja yang dipercayakan kepadanya secara berdaya guna dan berhasil guna. Hasil yang dicapai setiap karyawan itu menggambarkan tingkat produktivitas masing-masing karyawan.

Produktivitas sendiri menurut Nawawi dan Hadari (1990:102) diartikan sebagai berikut :

Bahwa produktivitas mencakup dua konsep dasar yaitu daya guna (efisiensi) dan hasil guna (efektifitas). Daya guna menggambarkan tingkat sumber-sumber manusia, dana dan alam yang diperlukan untuk mengusahakan hasil-hasil tertentu, sedangkan hasil guna menggambarkan akibat dari kualitas hasil yang diusahakan.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas, selanjutnya dapat dijelaskan bahwa produktivitas kerja itu sendiri menyangkut hasil kerja yang dicapai oleh setiap karyawan dalam suatu perusahaan dengan menggunakan sumber dan sarana yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang dikemukakan Nawawi (1990:98) bahwa:

Produktivitas kerja adalah perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh (*output*) dengan jumlah sumber kerja yang dipergunakan (*input*). Atau dapat juga diartikan produktivitas yang diukur dari daya guna (efisiensi) penggunaan personel sebagai tenaga kerja.

Lebih lanjut dikatakan :

Karena pada organisasi kerja yang tugas pokoknya memberikan pelayanan kepada masyarakat sulit diukur produktivitasnya dari segi perhitungan masukan (*input*) dan keluaran (*output*). Untuk itu produktivitas kerja lebih ditekankan pada ukuran daya guna dalam melaksanakan pekerjaan yang menyangkut aspek ketepatan, kecermatan dan sikap terhadap pekerjaan. Ketepatan dan kecermatan dihubungkan dengan ketrampilan dan keahlian dalam mempergunakan metode atau cara kerja dan peralatan yang tersedia.

Dalam keadaan seperti itu, berarti daya guna (efisiensi) kerja dapat juga berarti produktivitas kerja. Dengan kata lain pekerjaan yang dilakukan dengan cara berdaya guna (efisiensi) merupakan juga pekerjaan yang produktif.

Untuk mengukur tingkat produktivitas menurut Handoko (1992:26) ada tiga indikator yang dapat digunakan yaitu : "1) peningkatan prestasi kerja, 2) penurunan tingkat absensi karyawan, 3) penurunan perputaran karyawan." Dari ketiga indikator tersebut penulis hanya menggunakan indikator peningkatan prestasi kerja karyawan dengan alasan bahwa yang akan diukur dalam variabel nantinya adalah berkaitan dengan produktivitas kerja karyawan yang berkaitan dengan cara atau penggunaan komputer. Jadi indikator penurunan tingkat absensi dan penurunan perputaran karyawan tidak penulis ikutkan sebagai indikator. Untuk lebih jelasnya peningkatan prestasi kerja karyawan akan dijelaskan dibawah ini.

Peningkatan prestasi kerja mempunyai peranan yang sangat penting dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan, dengan peningkatan prestasi kerja itu diharapkan akan membawa dampak terhadap peningkatan produktivitas perusahaan. Yang dimaksud prestasi kerja menurut Moekijat (1983:69) yaitu "hasil kerja seseorang pada satu kesatuan organisasi dalam waktu tertentu dan ukuran tertentu."

Penilaian prestasi kerja karyawan merupakan bagian penting dari seluruh kekaryaannya karyawan yang bersangkutan. Pentingnya penilaian prestasi kerja yang rasional dan diterapkan secara objektif terikat paling sedikit dua kepentingan, yaitu kepentingan karyawan yang bersangkutan dan kepentingan organisasi. Menurut Siagian (1995:164), suatu sistem penilaian prestasi kerja yang baik sangat bermanfaat untuk berbagai kepentingan, seperti :

1. Mendorong peningkatan prestasi
2. Sebagai bahan pengambilan keputusan dalam pemberian imbalan
3. Untuk kepentingan mutasi pegawai
4. Guna menyusun program pelatihan
5. Membantu pegawai menentukan rencana kariernya

Untuk mengetahui tujuan mendalam tentang prestasi kerja, Matindal mengemukakan konsepnya mengenai prestasi kerja seseorang (Soetarjo, 1984:36) yaitu :

1. Ambisi yang diartikan sebagai keinginan untuk maju
2. Kecerdasan dan kemauan yang diartikan sebagai kemampuan memecahkan masalah dan menemukan hal-hal baru atau mengintegrasikan dua atau lebih fakta.
3. Tanggung jawab yang diartikan sebagai usaha mempunyai peranan yang begitu penting guna mewujudkan prestasi ini, menyangkut kemauan yang direalisasikan.

### 1.5 Pengaruh Pelatihan (*Training*) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Pada suatu organisasi perusahaan, faktor sumber daya manusia adalah sangat penting dan perlu guna mencapai suatu tujuan yang telah direncanakannya. Berhasil tidaknya perusahaan dalam meningkatkan produktivitas perusahaan banyak tergantung pada unsur manusia, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas dengan cara pelatihan (*training*).

Menurut pendapat Hasibuan•(1990:79) mengatakan bahwa " Prinsip pelatihan adalah peningkatan kualitas dan kemampuan bekerja karyawan (produktivitas kerja)

Untuk mengetahui efektifitas pelatihan (*training*) ini Flippo (Moekijat,1991:68) menjelaskan tentang :

Diperlukannya adanya pendekatan dalam mengukur efektifitas suatu program pelatihan (*training*) adalah dengan mengukur suatu kelompok itu sebelum dan sesudah pelatihan kemudian dibuat perbandingannya untuk mengetahui apakah perilaku orang didalam kelompok itu sudah membaik atau belum. Cara lain adalah melakukan penilaian keberhasilan suatu program pelatihan lama.

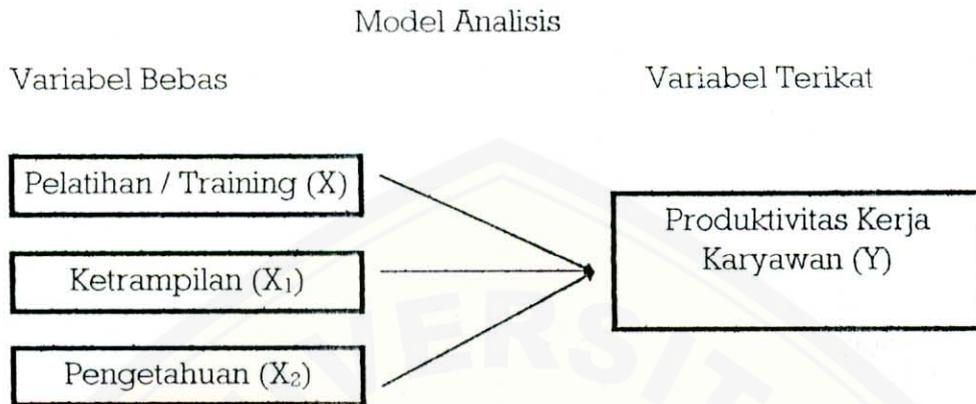
Sedangkan cara lain adalah dengan melakukan penilaian keberhasilan suatu program pelatihan (*training*) lama setelah program tersebut selesai, misalnya 1 (satu) sampai 2 (dua) tahun. Dengan cara ini dapat diketahui produktivitas kerja karyawan dan mungkin akan dapat mendorong adanya perubahan-perubahan yang akan membuat pelatihan (*training*) lebih efektif sehingga tingkat produktivitas kerja yang diharapkan bisa tercapai.

#### 1.6 Model Analisis

Model analisis adalah suatu gambaran mengenai hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian, sehingga akan jelas terlihat tentang adanya hubungan dan pengaruh tersebut.

Hubungan antara variabel pada penelitian ini adalah asimetris. Pendapat Singarimbun (1989 : 55) yang mengatakan bahwa hubungan asimetris adalah hubungan dimana satu variabel mempengaruhi variabel yang lain.

Berdasarkan atas pendapat diatas maka bagan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat berdasarkan Singarimbun (1989 :55) adalah sebagai berikut :



### 1.7 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang bersifat sementara dan merupakan suatu rumusan yang menyatakan harapan dari penulis tentang hubungan dua variabel dimana akan memberikan suatu kepastian terhadap dasar pemikiran yang telah dituangkan dalam hubungan tersebut. Untuk lebih jelasnya penulis kemukakan pendapat Surachmad ( 1990:39 ), yaitu :

Hipotesis adalah sebuah kesimpulan, tetapi kesimpulan ini belum final dan harus dibuktikan kebenarannya. Jelasnya hipotesis merupakan suatu jawaban dugaan yang dianggap benar kemungkinannya untuk menjadi jawaban yang benar.

Berdasarkan uraian diatas maka pengertian hipotesis bagi suatu penelitian menggunakan hipotesis :

H<sub>0</sub> : Tidak ada hubungan antara pelatihan (*training*) terhadap produktivitas kerja karyawan bagian sumber daya manusia pada PT. Telkom Area Pelayanan Jember Di Kandatel Jember.

- H<sub>1</sub> : Ada hubungan antara pelatihan (*training*) terhadap produktivitas kerja karyawan bagian sumber daya manusia pada PT. Telkom Area Pelayanan Jember Di Kandatel Jember.
- H<sub>0</sub> : Tidak ada hubungan antara ketrampilan terhadap produktivitas kerja karyawan bagian sumber daya manusia pada PT. Telkom Area Pelayanan Jember Di Kandatel Jember.
- H<sub>1</sub> : Ada hubungan antara ketrampilan terhadap produktivitas kerja karyawan bagian sumber daya manusia pada PT. Telkom Area Pelayanan Jember Di Kandatel Jember.
- H<sub>0</sub> : Tidak ada hubungan antara pengetahuan terhadap produktivitas kerja karyawan bagian sumber daya manusia pada PT. Telkom Area Pelayanan Jember Di Kandatel Jember.
- H<sub>1</sub> : Ada hubungan antara pengetahuan terhadap produktivitas kerja karyawan bagian sumber daya manusia pada PT. Telkom Area Pelayanan Jember Di Kandatel Jember.

### 1.8 Asumsi

Asumsi adalah anggapan dasar tentang keadaan waktu penelitian, untuk mengungkapkan fenomena dengan mempermudah dan menyederhanakan pembahasan. Jadi asumsi merupakan batasan hipotesis yang telah digunakan. Dengan demikian dalam penelitian ini penulis mengemukakan asumsi sebagai berikut :

1. Bahwa ketrampilan dan pengetahuan yang didapat dari pelatihan (*training*) dianggap mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan .
2. Kebijakan perusahaan tentang pelatihan (*training*) tetap sama selama penelitian.

### 1.9 Operasionalisasi Konsep

Konsep-konsep yang ada dalam penelitian ini diwujudkan dalam suatu gambaran yang lebih komplis terhadap variabel yang akan diuji sebab jika perhatian konsep-konsep yang dikemukakan dalam bab sub bab konsepsi dasar masih tampak abstrak, yang otomatis akan mempersulit di dalam mengukur dan menganalisis data penelitian yang diperoleh. Agar konsep-konsep tersebut diatas dapat diterapkan, maka perlu adanya penjabaran pengertian, penentuan standart pengukuran dan penganalisisan, sebagaimana yang dinyatakan oleh Koetjaraningrat (1980:31 ) sebagai berikut :

Operasionalisasi konsep adalah merubah konsep-konsep yang berupa construct-construct dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gagasan yang dapat diamati dan diuji serta dapat ditentukan adanya hubungannya oleh peneliti yang lain

Sedangkan Supranto (1986:24) memberikan pengertian konsep adalah sebagai berikut :

Konsep adalah suatu abstraksi dari suatu kejadian yang menjadi objek penelitian. Konsep kadang-kadang mudah dimengerti karena dekat sekali dengan objek-objek yang diteliti, tetapi ada yang sukar dimengerti seperti, konsep tingkah laku standart hidup yang layak dan lainnya mengenai kemakmuran serta sikap. Tujuan dari konsep adalah untuk menyederhanakan pemikiran dengan menggabungkan sejumlah peristiwa dibawah satu judul yang umum.

Berdasarkan definisi operasional diatas maka proses perincian revensi dari suatu konsep atau variabel menjadi indikator sampai ke bentuk item, dan selanjutnya operasionalisasi dari masing-masing variabel yang ada dalam penulisan ini dapatlah penulis kemukakan sebagai berikut:

1. Operasionalisasi Variabel (X) : Pelatihan (*Training*)
2. Operasionalisasi Variabel (Y) : Produktivitas Kerja Karyawan

### 1.9.1 Variabel Bebas (X)

#### a. Pelatihan atau *Training* (X)

Pelatihan ini merupakan pelatihan (*training*) MS Office yang diselenggarakan oleh PT. TELKOM (Persero) bagian sumber daya manusia dalam rangka untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan karyawannya agar mereka lebih cakap dalam mengerjakan tugas dan pekerjaannya dengan menggunakan komputer.

#### b. Ketrampilan ( $X_1$ )

Ketrampilan yang dimaksud disini adalah semua ketrampilan yang dimiliki oleh karyawan bagian sumber daya manusia setelah mereka mengikuti pelatihan (*training*) MS Office pada PT. Telkom (Persero) Area Pelayanan Jember Di Kandatel Jember.

#### c. Pengetahuan ( $X_2$ )

Sedangkan pengetahuan yang dimaksud disini adalah semua pengetahuan yang diterima karyawan sumber daya manusia pada waktu pelatihan (*training*) MS Office di PT. Telkom (Persero) Area Pelayanan Jember di Kandatel Jember. Pengetahuan tersebut merupakan pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan materi yang disampaikan selama program pelatihan (*training*) MS Office tersebut berlangsung.

### 1.9.2 Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah produktivitas kerja karyawan, yang beridikator tingkat prestasi kerja karyawan. Tingkat prestasi kerja karyawan merupakan kemampuan karyawan PT. Telkom (Persero) bagian sumber daya manusia dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan prosedur kerja dan sasaran kerja individu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Adapun

pretasi kerja karyawan sumber daya manusia pada PT. Telkom (Persero) di Kandatel Jember adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan karyawan dalam mengoperasikan komputer setelah mengikuti pelatihan MS Office
2. Karyawan bekerja sesuai dengan sasaran kerja individu
3. Karyawan bekerja sesuai dengan prosedur kerja

### 1.10 Metode Penelitian

Setiap aktivitas penelitian menggunakan metode yang mutlak diperlukan, untuk dipakai menentukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengalaman. Metode dapat pula digunakan untuk menerangkan gejala-gejala atau fenomena yang satu dengan fenomena yang lain. Hasil dari sebuah penelitian dapat diterima secara ilmiah apabila menggunakan metode penelitian secara ilmiah dan benar.

Sehubungan dengan itu metode penelitian menurut Hadi (1986:4) adalah sebagai berikut :

Method Research sebagaimana kita kenal sekarang memberikan garis-garis yang sangat cermat dan mengajukan syarat-syarat yang sangat keras. Maksudnya untuk menjaga agar pengetahuan yang dicapai dari suatu riset dapat mempunyai harga ilmiah yang setinggi-tingginya.

Berdasarkan pengertian diatas, dalam penulisan ilmiah peneliti harus melakukan dengan cara yang benar dan sesuai dengan ketentuan yang ada, sehingga hasil yang diperoleh merupakan implikasi yang dapat diakui dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah.

Agar cara kerjanya tidak melebar dalam pencarian data, pendekatan yang dipakai adalah pendekatan kuantitatif yang nantinya di beri skor. Pada hakekatnya penggunaan data kuantitatif berkisar pada masalah pengukuran. Tujuannya dalam ilmu-ilmu sosial adalah untuk memperoleh metode atau alat

pengukuran yang tepat agar tercapai pengetahuan yang berupa rumusan kemungkinan atau ramalan yang dapat terjadi. Adapun cara-cara ini tidak lain adalah dengan metode penelitian.

### 1.10.1 Tahap Persiapan

#### a. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah mengumpulkan data dengan mempelajari literatur-literatur yang ada sangkut pautnya dengan masalah, guna memperoleh pengetahuan dan teknik-teknik sebagai alat untuk menganalisa pada waktu data diperoleh.

#### b. Penentuan Daerah Penelitian

Dengan penentuan daerah penelitian akan mempermudah dalam mencari data yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Pada penulisan ini memilih daerah penelitian pada PT. Telkom (Persero) Area Pelayanan Jember di Kandatel Jember bagian sumber daya manusia dengan alasan bahwa PT. Telkom (Persero) Area Pelayanan Jember di Kandatel Jember ini mempunyai tujuan untuk selalu dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawannya guna meningkatkan sumber daya manusia dan salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut PT. Telkom Area Pelayanan Jember di Kandatel Jember sering mengadakan pelatihan (*training*) MS Office bagi karyawannya agar seluruh karyawan dapat mengoperasikan komputer, karena setiap pekerjaan banyak yang menggunakan komputer sebagai alat bantu.

#### c. Penentuan Sampel

Dalam pengambilan jumlah sampel menurut Singarimbun dan Effendi (1988:206) adalah sebagai berikut :

- Beberapa peneliti menyatakan bahwa besarnya sampel tidak boleh kurang dari 10% dan ada pula peneliti lain yang menyatakan bahwa

besarnya sampel minimal 5% dari jumlah satu satuan elementer dari suatu populasi.

Mengingat keterbatasan waktu dan biaya, tidak mungkin peneliti mengadakan penelitian terhadap keseluruhan karyawan yang ada di PT. Telkom Jember. Oleh karena itu peneliti hanya menggunakan sampel bagian sumber daya manusia yang telah mengikuti program pelatihan (*training*) MS Office dan minimal telah bekerja pada PT. TELKOM selama satu tahun. Penelitian ini mengambil sampel sejumlah 30 karyawan pada bagian sumber daya manusia pada PT. Telkom Kandatel Jember.

#### 1.10.2 Tahap Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

##### a. Metode Wawancara

Pada dasarnya wawancara adalah merupakan tanya jawab lesan yang dilakukan secara berhadapan, pihak pertama adalah peneliti sedangkan pihak kedua adalah sejumlah karyawan yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Dalam melakukan wawancara dengan responden nantinya digunakan daftar pertanyaan atau kuesioner yang telah disiapkan sebelumnya.

##### b. Metode Pengamatan Langsung (*Observasi*)

Pengamatan langsung ini dilakukan terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti dan mengadakan pencatatan pada objek penelitian. Dari pengamatan langsung diharapkan dapat memberikan gambaran untuk melengkapi kebenaran data yang diperoleh melalui wawancara. Adapun pengamatan langsung yang dilakukan berupa peninjauan ke tempat objek penelitian yaitu PT. Telkom Area Pelayanan Jember di Kandatel Jember.

### c. Kuesioner

Selain mengadakan wawancara langsung dengan karyawan, untuk menunjang serta mempermudah dalam pengumpulan dan penggalian data, penulis juga menyebarkan daftar pertanyaan kepada karyawan yang bersangkutan untuk menggali data yang reliabilitas dengan tingkat validitas setinggi mungkin.

### 1.10.3 Metode Analisis

Setelah memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian maka kewajiban yang harus dilakukan oleh seorang peneliti adalah menganalisis data tersebut. Menurut Effendi (1991:231) tujuan analisis adalah sebagai berikut :

Tujuan analisis adalah menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam proses itu sering kali digunakan statistik karena memang salah satu fungsi statistik adalah menyederhanakan data. Disamping itu statistik juga membandingkan hasil yang diperoleh dengan hasil yang terjadi secara kebetulan, sehingga memungkinkan peneliti untuk menguji apakah hubungan yang diamati benar-benar terjadi karena adanya hubungan sistematis antar variabel-variabel yang diteliti, atau hanya terjadi secara kebetulan.

Setelah data terkumpul dan diolah selanjutnya dibuat analisis data yang diperoleh. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis kuantitatif dengan perhitungan untuk mempermudah dalam menghitung besarnya pengaruh pelatihan (*training*) terhadap produktivitas kerja.

Untuk mengukur kuatnya pengaruh antara variabel X dan variabel Y dipergunakan nilai yang disebut koefisien korelasi (Supranto, 1983:50). Analisis koefisien korelasi pada penelitian ini menggunakan Rank Spearman ( $r_s$ ). Adapun pertimbangan menggunakan rumus ini adalah " Rank Spearman

adalah ukuran asosiasi yang menuntut ke dua variabel diukur sekurang-kurangnya dalam skala ordinal sehingga objek-objek atau individu-individu dapat dirancang dengan rangkaian berurutan (Siegel, 1994:250).

Langkah-langkah penggunaan koefisien korelasi Rank Spearman menurut Siegel (1994:263) adalah sebagai berikut :

1. Berilah ranking observasi-observasi pada variabel X mulai satu hingga N. Juga observasi-observasi pada variabel Y mulai satu hingga N.
2. Daftarkan N subjek itu
3. Tentukan harga  $d_i$  untuk setiap subjek dengan mengurangkan ranking Y pada ranking X. Kuadratkan harga-harga itu untuk menentukan  $d_i^2$  masing-masing subjek. Jumlahkan harga-harga  $d_i^2$  untuk ke N guna mendapatkan  $\sum d_i^2$ .
4. Jika proporsi angka sama dalam observasi-observasi X atau Y besar, pakailah rumus untuk mengukur rank kembar.
5. Kalau subjek-subjek itu merupakan sampel random dari populasi tertentu, kita dapat menguji apakah harga observasi  $r_s$  memberikan petunjuk adanya asosiasi antara variabel X dan variabel Y dalam populasinya. Metode untuk melakukan ini tergantung pada ukuran N:
  - a) Untuk N dari 4 hingga 30, harga-harga kritis  $r_s$  untuk tingkat signifikansi 0,05 dan 0,01 (tes satu sisi) disajikan dalam tabel harga kritis pada  $r_s$ .
  - b) Untuk N >10, signifikansi suatu harga sebesar harga observasi  $r_s$  dapat ditetapkan dengan menghitung t yang berkaitan dengan harga itu, dan kemudian menentukan signifikansi harga tabel kritis t. (Siegel, 1994 : 263)

Rumus Rank Spearman :

Rumus I :

$$rs = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

(Siegel, 1994:253)

Sedangkan bila terdapat rank kembar yang besar, maka rumusnya adalah sebagai berikut :

Rumus II :

$$rs = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d_i^2}{2 \sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

(Siegel, 1994:256)

Dimana untuk mencari harga  $x^2$  dan  $y^2$ , digunakan rumus sebagai berikut :

Rumus III :

$$\sum x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_x$$

$$\sum y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_y$$

(Siegel, 1994: 257)

Sedangkan ketentuan mencari T untuk variabel x dan variabel y dipergunakan rumus sebagai berikut :

Rumus IV :

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

( Siegel, 1994:256)

Dimana :

- rs = Koefisien korelasi rank Spearman
- N = Jumlah sampel
- di<sup>2</sup> = Perbedaan derajat pengubah atau devisiasi  
(selisih dari setiap pasang rank atau rank X-rank Y)
- t = Nilai kembar dari rank X dan rank Y
- x<sup>2</sup> = Variasi nilai x
- y<sup>2</sup> = Variasi nilai y

Sedangkan untuk perhitungan menguji rs dengan rumus t test menurut Siegel (1994 : 263) adalah sebagai berikut :

Rumus V :

$$t = rs \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$$

Kemudian hasil perhitungan rs ini perlu diuji dengan t test. Hasil pengujian itu menurut Dajan (1986 :284) adalah sebagai berikut :

- a) Jika uji t test menunjukkan hasil yang lebih besar dari angka yang ditunjukkan pada tabel distribution of test maka hipotesis nol ( H<sub>0</sub> ) ditolak dan hipotesis kerja ( H<sub>a</sub> ) diterima.
- b) Jika uji t test menunjukkan hasil yang lebih kecil dari angka yang ditunjukkan pada tabel ditribution of test maka hipotesis nol (H<sub>0</sub>) diterima dan hipotesis kerja ( H<sub>a</sub> ) ditolak.

## II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 2.1 Sejarah Umum Perusahaan

PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) mempunyai cikal bakal suatu badan usaha yang bernama Post-en Tele graafdiens yang didirikan dengan Staatsblad No. 52 tahun 1884. Penyelenggaraan telekomunikasi di Hindia Belanda pada mulanya diselenggarakan oleh swasta. Bahkan sampai tahun 1905 tercatat 38 perusahaan telekomunikasi, yang pada tahun 1906 diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda dengan berdasarkan Staatsblad No. 395 tahun 1906. Sejak itu berdiri Post Telegraaf en Telefoondients atau disebut PTT-Dienst. PTT Dienst ditetapkan sebagai perusahaan negara berdasarkan Staatsblad No. 419 tahun 1927 tentang Indonesi Bedrijvenwet (I.B.W, Undang-Undang Perusahaan Negara).

Jawatan PTT ini berlangsung sampai dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) No. 19 tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia, tentang persyaratan suatu perusahaan Negara dan PTT-Dienst memenuhi syarat untuk tetap menjadi suatu Perusahaan Negara (PN). Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 240 tahun 1961, tentang pendirian Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi disebutkan bahwa Perusahaan Negara sebagaimana dimaksud dalam pasal 21.B dilebur kedalam Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN. Pos dan Telekomunikasi).

Dalam perkembangan selanjutnya pemerintah memandang perlu untuk membagi PN Pos dan Telekomunikasi menjadi 2 perusahaan negara yang berdiri sendiri. Berdasarkan peraturan pemerintah No. 29 tahun 1965, maka berdirilah Perusahaan Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan pendirian Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) diatur dalam

Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1965. Bentuk inipun dikembangkan menjadi Perusahaan Umum (Perum) Telekomunikasi melalui Peraturan Pemerintah No. 36 tahun 1974. Dalam peraturan tersebut dinyatakan pula Perusahaan Umum Telekomunikasi sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Tentang hubungan luar negeri pada saat itu juga diselenggarakan oleh PT Indonesia Satellite Corporation (Indosat) yang masih berstatus perusahaan asing, yakni dari American Cable & Radio Corporation, suatu perusahaan yang didirikan berdasarkan peraturan perundangan negara bagian Delaware, Amerika Serikat.

Seluruh saham PT. Indosat dengan modal asing ini pada akhirnya tahun 1980 dibeli oleh Negara Republik Indonesia dari American Cable & Radio Corporation. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 1980 tentang telekomunikasi untuk umum yang isinya tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 22 tahun 1974. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 1980, PERUMTEL ditetapkan sebagai badan usaha yang berwenang menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan Indosat ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi untuk umum International.

Memasuki Repelita V pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi, karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu pembangunan sektor lainnya. Selain hal tersebut penyelenggara telekomunikasi membutuhkan manajemen yang lebih profesional, oleh sebab itu menyesuaikan bentuk perusahaan. Untuk itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1991, maka bentuk Perusahaan Umum (PERUM) dialihkan menjadi Perusahaan perseroan (Persero), sebagaimana dimaksud

dalam Undang-Undang No. 9 tahun 1969. Sejak itulah berdirilah Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia atau TELKOM.

## 2.2 Restrukturisasi Internal TELKOM

Mengantisipasi era globalisasi, seperti diterapkannya perdagangan bebas baik internasional maupun regional, maka TELKOM pada tahun 1995 melaksanakan tiga program besar secara simultan. Program-program tersebut adalah restrukturisasi internal, penerapan Kerja Sama Operasi (KSO) dan persiapan Go Public International atau dikenal dengan Intial Public Ottering. Restrukturisasi internal meliputi bidang usaha sekaligus pengorganisasian bidang usaha TELKOM dibagi tiga yaitu; bidang usaha utama, bidang usaha terkait dan bidang usaha pendukung. Bidang usaha utama TELKOM adalah menyelenggarakan jasa telepon lokal dan jarak jauh dalam negeri. Sedang bidang usaha terkait termasuk Sistem Telepon Bergerak (STBS), sirkit langganan, teleks, penyewaan transponder satelit, VSAI dan jasa nilai tambahan tertentu. Bidang usaha terkait ini ada yang diselenggarakan TELKOM dan ada juga yang diselenggarakan bekerjasama dengan pihak ketiga melalui perusahaan patungan. Sedangkan bidang usaha pendukung adalah bidang usaha yang tidak berhubungan langsung dengan pelayanan jasa telekomunikasi, namun keberadaannya mendukung kelancaran bidang utama dan bidang terkait. Yang termasuk dalam bidang usaha pendukung adalah pelatihan, sistem informasi, satelit, properti, riset teknologi informasi.

Untuk menampung bidang usaha tersebut, maka sejak 1 Juli 1995, TELKOM telah menghapuskan struktur Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) dan secara de facto meresmikan dimulainya era Divisi. Sebagai pengganti WITEL, bisnis bidang utama dikelola oleh tujuh Divisi Regional

dan satu Divisi Network. Divisi Regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Divisi Regional TELKOM mencakup wilayah-wilayah yang dibagi sebagai berikut :

1. Divisi Regional I, Sumatera.
2. Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya.
3. Divisi Regional III, Jawa Barat.
4. Disis Regional IV, Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Divisi Regional V, Jawa Timur.
6. Divisi Regional VI, Kalimantan.
7. Divisi Regional VII, kawasan Timur Indonesia yang meliputi Sulawesi, Bali Nusa Tenggara, Timor Timur, Maluku dan Irian Jaya.

Masing-masing Divisi dikelola oleh suatu tim manajemen yang terpisah berdasarkan prinsip desentralisasi serta bertindak sebagai pusat investasi (Divisi Regional) dan pusat keuntungan (Divisi Network dan Divisi lainnya) serta mempunyai laporan keuangan yang terpisah. Sedangkan Divisi-divisi pendukung terdiri dari Divisi Pelatihan, Divisi Properti, Divisi Sistem Informasi. Beralihnya kebijakan sentralisasi ke kebijakan dekonsentrasi dan desentralisasi kewenangan maka struktur dan fungsi kantor pusat juga mengalami perubahan. Berdasarkan organisasi divisional ini, maka kantor pusat diubah menjadi kantor perusahaan dan semula sebagai pusat investasi disederhanakan menjadi pusat biaya (*cost centre*). Berlakunya kebijakan dekonsentrasi menjadi jumlah sumber daya manusia kantor perusahaan juga menjadi lebih sedikit.

Kantor perusahaan TELKOM berdasarkan akte perubahan yang terakhir berkedudukan di Jl. Japati No. 1 Bandung bertanggung jawab atas penyampaian sasaran pengelolaan perusahaan melalui kegiatan unit kerja

perusahaan secara keseluruhan. Dalam kaitannya dengan Divisi, Kantor perusahaan hanyalah menetapkan hal-hal yang strategis sedangkan penjabaran operasionalnya dilaksanakan oleh masing-masing Divisi. Struktur manajemen TELKOM secara garis besar meliputi Kantor Perusahaan, Divisi Regiona I s/d VII, Divisi Network dan Divisi Pendukung. Kantor Perusahaan strukturnya sangat sederhana hanya terdiri dari Dewan Direksi yang dibantu kelompok Pengembangan berstatus Sekretaris Perusahaan, Kepala Audit Internal dan beberapa Vice President.

### 2.3 Kegiatan Usaha

Jasa telekomunikasi yang disediakan TELKOM dibagi menjadi 2 kelompok, jasa telekomunikasi dasar dan bukan dasar. Pengelompokan inipun belum dilaksanakan secara tegas, mengingat teknologi telekomunikasi dan informasi berkembang dengan pesat. Bisnis utama TELKOM sampai saat ini adalah menyediakan PSTN (*Public Switch Telepon Network*) dan menyelenggarakan jasa melalui PSTN. Jenis jasa telekomunikasi yang sudah dioperasikan sampai 1995 ini adalah:

1. Jasa Telepon Dalam Negeri,
2. Jasa Interkoneksi kepada penyelenggara telekomunikasi lain,
3. Jasa Telepon Bergerak Selular,
4. Jasa Satelit.

Jasa Telepon Dalam Negeri merupakan kegiatan usaha TELKOM yang memberikan pendapatan terbesar. Komposisi pendapatan jasa ini meliputi, biaya pasang, biaya abonemen (langganan) bulanan, dan biaya pemakaian telepon untuk panggilan lokal dan jarak jauh. Dari catatan 1994 ternyata kontribusi terbesar berasal dari biaya pemakaian telepon. Penyelenggaraan jasa Telepon Dalam Negeri ini juga termasuk penyediaan Telepon Umum,

baik kartu maupun coin. Disamping memperoleh pendapatan dari pelanggan untuk jasa telepon Dalam Negeri, TELKOM juga menerima pendapatan Interkoneksi dari penyelenggaraan telekomunikasi lainnya, seperti dari penyelenggara telekomunikasi Internasional dan STBS (Sistem Telepon Bergerak Selular). Pendapatan Interkoneksi diantaranya diperoleh dari PT. INDOSAT dan SATELINDO. Selain pendapatan Interkoneksi, TELKOM juga berpartisipasi dengan penyelenggaraan STBS, melalui usaha patungan ataupun dengan pola bagi hasil. Sementara itu penyewaan Transponder Satelit, mulai 1996 akan beralih kepada SATELINDO, namun TELKOM terus melanjutkan jasa stasiun bumi untuk hubungan telekomunikasi melalui sistem satelit komunikasi. TELKOM juga tetap merencanakan peluncuran satelit Palapa B5 pada tahun 1999 untuk menggantikan Palapa B2R. Siasat telekomunikasi lainnya adalah VSAT, e-mail, colling, cards, telex, dan telegram. Jasa telex dan telegram dari tahun ketahun mengalami penurunan bergeser pada penggunaan faksimili. Menghadapi kondisi ini TELKOM pun juga menandatangani memorandum of understanding dengan PT. Pos Indonesia pada tanggal 9 Agustus 1995 mengenai pengalihan, pengoperasian dan pengelolaan usaha telegraph.

#### 2.4 Unit Kerja PT. Telkom Jember

Unit kerja PT. Telkom untuk wilayah Jember meliputi 5 (lima) Kancatel yang terdiri dari :

1. Kancatel Probolinggo,
2. Kancatel Lumajang,
3. Kancatel Bondowoso,
4. Kancatel Situbondo,
5. Kancatel Banyuwangi,

Sedangkan untuk unit pelayanan PT. Telkom Jember meliputi 12 (dua belas) unit pelayanan yaitu :

1. Unit Pelayanan Sempolan,
2. Unit Pelayanan Kalisat,
3. Unit Pelayanan Sukowono,
4. Unit Pelayanan Arjasa,
5. Unit Pelayanan Jember Kota,
6. Unit Pelayanan Rambipuji,
7. Unit Pelayanan Jenggawah,
8. Unit Pelayanan Ambulu,
9. Unit Pelayanan Balung,
10. Unit Pelayanan Kencong,
11. Unit Pelayanan Puger,
12. Unit Pelayanan Tanggul.

#### 2.5 Penjelasan Desain Logo

1. Bentuk visual logo; misi Telkom yang mantap, modern, luwes, sederhana, cepat terlihat secara utuh.
2. Menggambarkan dunia telekomunikasi modern teknologi mutakhir yang tercermin dalam citra keseluruhan.
3. Gambaran sifat telekomunikasi serta kerjasama yang selaras secara berkesinambungan dan dinamis, digambarkan oleh garis-garis yang mengesankan gerak beraturan dengan warna dominan biru tua dan biru muda bergradasi membentuk kesatuan visual/grafis yang utuh.
4. Warna biru tua dan biru muda gradasi menggambarkan teknologi tinggi telekomunikasi yang berkembang dalam suasana masa

- depan yang gemilang.
5. Ruang gerak Telkom secara nasional dan internasional tergambar dalam bentuk bulatan atau seperti ellipsis dari logo.
  6. Bentuk bulat yang berwarna biru tua menggambarkan utuhnya wawasan nusantara yang dipersatukan oleh telekomunikasi.
  7. Bentuk huruf yang dipakai mencerminkan katajeter modern, kokoh, berwibawa, kompak, namun tetap sederhana dan indah dibaca.
  8. Secara teknis cetak modern, spesifikasi warna biru gradasi tidak sulit untuk diproduksi.

## 2.6 Visi dan Misi PT. TELKOM

Sebagai Perusahaan Publik, TELKOM mengemban tugas untuk dapat memberikan hasil yang terbaik bagi stakeholder. Oleh karena itu dalam setiap kegiatan usahanya TELKOM berpijak pada Visi dan Misi Perusahaan yang dirumuskan sebagai berikut :

### 1. Visi PT. TELKOM

TELKOM merupakan perusahaan Indonesia yang berpegang teguh pada etika bisnis, senantiasa menjaga citra perusahaan, berusaha untuk terus meningkatkan pertumbuhan perusahaan menuju perusahaan besar dan bernilai tinggi, unggul, dalam penyelenggaraan bisnis telekomunikasi dan informasi, dalam situasi yang kompetitif tampil sebagai pemimpin dengan tetap memelihara dan meningkatkan kekuatan daya saing, memiliki sumber daya manusia yang menjadi salah satu tumpuan pandang dengan suatu kerjasama tim yang kompak dan terpadu serta memanfaatkan teknologi tepat guna.

- depan yang gemilang.
5. Ruang gerak Telkom secara nasional dan internasional tergambar dalam bentuk bulatan atau seperti ellips dari logo.
  6. Bentuk bulat yang berwarna biru tua menggambarkan utuhnya wawasan nusantara yang dipersatukan oleh telekomunikasi.
  7. Bentuk huruf yang dipakai mencerminkan katajeter modern, kokoh, berwibawa, kompak, namun tetap sederhana dan indah dibaca.
  8. Secara teknis cetak modern, spesifikasi warna biru gradasi tidak sulit untuk diproduksi.

## 2.6 Visi dan Misi PT. TELKOM

Sebagai Perusahaan Publik, TELKOM mengemban tugas untuk dapat memberikan hasil yang terbaik bagi stakeholder. Oleh karena itu dalam setiap kegiatan usahanya TELKOM berpijak pada Visi dan Misi Perusahaan yang dirumuskan sebagai berikut :

### 1. Visi PT. TELKOM

TELKOM merupakan perusahaan Indonesia yang berpegang teguh pada etika bisnis, senantiasa menjaga citra perusahaan, berusaha untuk terus meningkatkan pertumbuhan perusahaan menuju perusahaan besar dan bernilai tinggi, unggul, dalam penyelenggaraan bisnis telekomunikasi dan informasi, dalam situasi yang kompetitif tampil sebagai pemimpin dengan tetap memelihara dan meningkatkan kekuatan daya saing, memiliki sumber daya manusia yang menjadi salah satu tumpuan pandang dengan suatu kerjasama tim yang kompak dan terpadu serta memanfaatkan teknologi tepat guna.

## 2. Misi PT. TELKOM

TELKOM adalah perusahaan yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi dan informasi, dengan menitikberatkan usahanya pada bisnis utama yang meliputi POTS, Network Dan Multimedia serta bisnis pendukung yang terkait dengan bisnis utama, dengan tetap memperhatikan pemupukan keuntungan perusahaan, perkembangan lingkungan sosial dan kesejahteraan karyawannya serta mengutamakan kepuasan pelanggan melalui penyediaan pelayanan lengkap dan terpadu bagi seluruh pengguna jasa.

### 2.7 Budaya Perusahaan PT. TELKOM

Budaya Perusahaan PT. TELKOM Indonesia disingkat dengan ARTI. ARTI mempunyai makna bahwa setiap karyawan harus diingatkan agar selalu menyadari ARTI kehadiran PT. TELKOM di tengah-tengah masyarakat dan ARTI kehadiran dirinya dalam TELKOM. ARTI adalah singkatan dari Akurat (*Accurate*), Responsif (*Responsive*), Simpatik (*Friendly*).

#### a. AKURAT (*Accurate*)

Dalam setiap pelaksanaan tugas apapun dan ditingkat manapun setiap karyawan PT. TELKOM tidak boleh berbuat asal jadi. Budaya akurat hanya dapat diwujudkan melalui kemampuan memelihara dan meningkatkan derajat potensi masing-masing dan berlandaskan pada datadan informasi yang seharusnya tersedia.

#### b. RESPONSIF (*Responsive*)

Setiap karyawan harus bersifat tanggap dan tidak membiarkan pemakai jasa (intern maupun ekstern) menunggu atau ada dalam suasana ketidakpastian. Kecepatan kerja tanggap terhadap tuntutan lingkungan sekitarnya adalah budaya PT. TELKOM.

c. SIMPATIK (*Friendly*)

Setiap karyawan harus mampu membangun hubungan vertikal secara berkesinambungan dengan Yang Maha Pencipta dan keterkaitan horizontal yang sinergis dan profesional dengan para pelanggan disatu sisi dan mitra usaha/pemasok, disisi lainnya dengan para pembina dan instansi terkait lainnya.

Satu tujuan akhir dari budaya perusahaan PT. TELKOM Indonesia yaitu kepuasan pelanggan, karyawan dan masyarakat. Budaya ARTI ini dapat diterapkan dan sebelumnya perlu dirumuskan suatu program yang rinci dan cukup besar. Untuk penyebaran pemahaman dan perluasannya, semua jalur termasuk PMT (Pengendalian Mutu Terpadu) atau GKM (Gugus Kendali Mutu) perlu dipahami untuk pelaksanaan program tersebut.

## 2.8 Kebijakan Manajemen 3-2-1

Kebijakan PT. TELKOM secara komprehensif telah dirumuskan Kebijakan Manajemen yakni Tiga Sasaran Pokok, Dua Garis Strategi Satu Modal Dasar atau kita kenal dengan kebijakan 3-2-1.

Tiga sasaran pokok itu adalah :

1. Mengembangkan/menurut pelayanan terbaik bagi masyarakat.
2. Memberikan hasil yang terbaik bagi yang berkepentingan (*stateholder*).
3. Peningkatan citra terbaik.

Guna mencapai tiga terbaik tersebut digariskan 2 (dua) karakter yakni:

1. Seluruh tatanan/sistem/bagian sistem dilaksanakan dengan berhasil guna dan berdaya guna.
2. Pembinaan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia.

Keduanya merupakan strategi yang sinergi saling mendukung satu sama lain merupakan suatu modal dasar untuk mencapai keberhasilan

perusahaan adalah dengan kerjasama dan komitmen.

Mengacu pada kebijaksanaan 3-2-1, maka dirumuskan tolok ukur kriteria keberhasilan berupa catur sukses perusahaan yang meliputi :

1. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
2. Pencapaian sasaran pembangunan prasarana telekomunikasi.
3. Pencapaian kualifikasi Wajar Tanpa Syarat terhadap pengelolaan perusahaan.
4. Pembentukan Kader Pimpinan diseluruh tingkat piramida

## 2.9 Keadaan Karyawan PT.TELKOM Jember

Kantor Daerah Telekomunikasi Jember memiliki karyawan dari berbagai jabatan, tingkat manajer serta dari berbagai tingkat pendidikan. Hal ini sangat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Kakandatel (Kepala Kantor Daerah Telekomunikasi) Jember. Untuk lebih memperjelas gambaran tentang kekuatan daya dukung staff atau karyawan kantor TELKOM Jember akan diuraikan sebagai berikut :

Karyawan tetap yang melakukan pekerjaan sehari-hari dikantor TELKOM Area Pelayanan Jember di Kandatel Jember, seluruhnya berjumlah 218 orang yang terdiri dari berbagai golongan, pangkat/ruang, tingkat pendidikan dan bidang kerja. Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang jumlah karyawan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah Karyawan Menurut Jabatan dan Tingkat Manajer  
Pada Kantor Daerah Telekomunikasi Jember

No.	Jabatan dan Tingkat Manajer	Jumlah Karyawan
1.	Kakandatel	1
2.	Wakakandatel	1
3.	Kepala Bagian	5
4.	Kepala Dinas dan Unit Layanan	6
5.	Spesialisasi	74
6.	Pelaksana	131
	Jumlah	218

Sumber Data : Kantor PT. TELKOM Jember 1999

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa kakandatel dan wakakandatel masing-masing 1 (satu) orang, kepala bagian 5 (lima) orang, kepala dinas dan unit layanan 6 (enam) orang, spesialisasi 74 (tujuh puluh empat) orang, dan pelaksana sebanyak 131 (seratus tiga puluh satu) orang.

Sedangkan jumlah karyawan menurut tingkat pendidikan pada PT. TELKOM Area Pelayanan Jember di Kandatel Jember terdiri dari berbagai disiplin ilmu baik untuk tingkat SD (Sekolah Dasar) sampai tingkat Sarjana.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Jumlah Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan  
Pada Kantor Daerah Telekomunikasi Jember

No	Tingkat Pendidikan/Disiplin Ilmu	Jumlah
1.	S1	31
2.	Diploma Tiga (D3)	13
3.	Diploma Dua (D2)	21
4.	Diploma Satu (D1)	3
5.	SLTA	105
6.	SLTP	38
7.	Sekolah Dasar (SD)	8
	Jumlah	218

Sumber Data : Kantor PT. TELKOM Jember 1999

Dari tabel 3 dapat di ketahui bahwa karyawan yang berpendidikan S-1 sebanyak 31 orang, D -3 sebanyak 13 orang, D -2 sebanyak 21 orang, D - 1

sebanyak 3 orang, SLTA sebanyak 105 orang, SLTP sebanyak 38 orang, dan SD sebanyak 8 orang.

Seperti juga perusahaan-perusahaan lain, PT. TELKOM terdiri dari berbagai gabungan karyawan dari berbagai jenis laki-laki dan wanita. Berikut tabel yang menjelaskan komposisi tenaga kerja pada Kantor Daerah Telekomunikasi Jember menurut jenis kelamin.

Tabel 3. Jumlah Karyawan Menurut Jenis Kelamin  
Pada Kantor Daerah Telekomunikasi Jember

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	185
2.	Perempuan	33
	Jumlah	218

Sumber Data : Kantor PT. TELKOM Jember 1999

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa karyawan laki-laki sebanyak 185 orang dan karyawan perempuan sebanyak 33 orang.

#### 2.10 Status Karyawan PT. TELKOM Jember

Dari seluruh karyawan yang berjumlah 218 ( dua ratus delapan belas ) orang sudah diangkat menjadi karyawan tetap perusahaan, disini tidak termasuk Kakancatel.

#### 2.11 Jam Kerja Dinas

Untuk melaksanakan tugas sehari-hari pada Kantor TELKOM di Jember, telah diatur jam kerjanya oleh Divisi Regional V Jawa Timur. Untuk hari Senin sampai Kamis, 1 ( satu ) hari kerja/dinas dimana terdapat 8 (delapan) jam kerja dan 1 jam istirahat. Untuk hari Jum'at terdapat 7,5 (tujuh koma lima) jam kerja dan 1,5 jam istirahat

Tujuan diadakannya jam istirahat adalah agar karyawan tidak jenuh

terhadap pekerjaan yang digeluti, dan dengan istirahat pikiran karyawan dapat segar kembali sehingga pekerjaan yang dilaksanakan dapat tercapai sesuai dengan target yang ditentukan.

Jam kerja dinas pada Kantor Daerah Telekomunikasi Jember secara skematis dapat dituliskan sebagai berikut :

Tabel 4. Jam Kerja Dinas Karyawan  
Pada Kantor PT. TELKOM Jember

No	Hari Dinas	Jam Dinas	Jam Istirahat
1.	Senin-Kamis	07.30 - 11.30 12.30 - 16.30	11.30 - 12.30
2.	Jum'at	07.30 - 11.30 13.00 - 17.00	11.30 - 13.00

Sumber Data : Kantor PT. TELKOM Jember 1999

Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa hari Senin sampai Kamis jam kerja kantor mulai pukul 07.30 sampai pukul 16.30. Sedangkan untuk hari Jum'at dimulai pukul 07.30 sampai pukul 17.00. Dan untuk hari Sabtu libur.

### 2.12 Pelatihan ( *Training* )

Pelatihan merupakan sarana untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan karyawan. Di PT. TELKOM Area Pelayanan Jember karyawan yang mengikuti pelatihan (*training*) adalah karyawan tetap PT. TELKOM sendiri. Dimana dengan ketrampilan dan pengetahuan tersebut perlu dikembangkan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan agar karyawan tersebut terspesialisasi.

Pada prinsipnya ada dua jenis pelatihan di PT. TELKOM yaitu pelatihan penjenjangan dan pelatihan kejuruan.

### 2.12.1 Pelatihan Penjenjangan

Merupakan pembentukan dan pengembangan kompetensi karyawan pada jalur karir spesialis/manajerial melalui pelatihan yang dilaksanakan secara berjenjang, yang disesuaikan dengan jenjang karir karyawan berdasarkan pola karir. Adapun persyaratan dan seleksi pelatihan penjenjangan adalah sebagai berikut :

- a) Pelatihan penjenjangan dilaksanakan berdasarkan formasi yang tersedia. Apabila tidak tersedia formasi, maka pelatihan penjenjangan tidak dapat dilaksanakan. Oleh karena itu sebelum dilaksanakan seleksi pelatihan penjenjangan, maka formasi pada jabatan spesialis/manajerial yang akan diisi harus dihitung dan diadministrasikan secara cermat terlebih dahulu. Karena pelatihan penjenjangan hanya dapat dilaksanakan bila tersedia formasi maka seleksi pelatihan penjenjangan dilaksanakan secara ketat, sehingga perlu disadari bahwa tidak seluruh karyawan akan dapat lulus dalam seleksi meskipun kinerja karyawan yang bersangkutan baik.
- b) Seleksi pelatihan penjenjangan dilaksanakan dalam dua tahap yaitu : tahap pertama berupa seleksi administratif sendiri oleh perusahaan berdasarkan data kepegawaian. Sedangkan tahap yang kedua merupakan pelaksanaan seleksi terhadap karyawan yang dipanggil.

### 2.12.2 Pelatihan Kejuruan

Pelatihan kejuruan pada dasarnya kepada semua karyawan dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi, dalam rangka mengembangkan kompetensi karyawan supaya menjadi lebih profesional dalam bidangnya. Persyaratan karyawan yang dapat mengikuti pelatihan kejuruan ditetapkan dengan memperhatikan usulan dari unit kerja pengguna. Oleh karena itu agar dihindari mengirimkan / menunjuk karyawan untuk mengikuti pelatihan

kejuruan tidak berhubungan dengan tugas pekerjaan yang sedang dipangkunya atau tidak berhubungan dengan tugas baru yang akan dilaksanakannya atau tidak berhubungan dengan rencana mutasi karyawan yang bersangkutan.

Program pelatihan (*training*) tersebut di kelola oleh PUSDIKLAT TELKOM dan Yayasan Pendidikan TELKOM yang didirikan sendiri oleh PT.TELKOM dan ada pula pelatihan yang dilaksanakan di Jember sendiri. seperti pelatihan MS Office. Pelatihan ini diberikan kepada seluruh karyawan PT. TELKOM Kandatel Jember terutama pada bagian sumber daya manusia karena setiap dan seluruh pekerjaan yang ada di bagian ini banyak yang menggunakan komputer sebagai alat bantuannya. Oleh karena itu karyawan pada bagian sumber daya manusia diwajibkan untuk mengikuti program pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan yaitu pelatihan MS Office. Diharapaka setelah mengikuti program ini karyawan yang mengikuti pelatihan tersebut dapat lebih terampil di dalam mengoperasionalkan komputer.

### 2.13 Sturuktur Organisasi Kantor PT. TELKOM Kandatel Jember

Mekanisme kerja organisasi kantor TELKOM pada dasarnya tidak lepas dari suatu struktur organisasi yang ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi tersebut diharapkan pelaksanaan tugas, fungsi dan tanggung jawab masing-masing bidang dalam jenjang organisasi tersebut dilaksanakan dengan lancar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini penulis akan menjelaskan dengan singkat tugas maupun fungsi dari masing-masing bagian :

a. Kakandatel dan Wakakandatel

Kakandatel dan Wakakandatel bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasional, penyelenggaraan jasa dan pengelolaan perangkat telekomunikasi dalam area geografis tertentu.

Kakandatel mempunyai tugas membantu Divisi Regional V dalam rangka mengkoordinasikan, mengawasi dan membuka penyelenggaraan dan bidang jasa dalam wilayah lingkungan kerjanya dan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas unit-unit kerja dibawahnya secara efisien, ekonomis dan efektif. Sedangkan Wakakandatel berperan dan bertanggung jawab sebagai pimpinan operasi. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Kakandatel dan Wakakandatel mempunyai fungsi :

1. Melakukan koordinasi , pengawasan dan pembinaan perusahaan dalam bidang jasa
2. Menyelenggarakan kegiatan dalam rangka perumusan kebijaksanaan pelaksanaan
3. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Divisi Regional V

b. Bagian Perencanaan

Dalam melaksanakan pekerjaannya bagiab perencanaan ini mempunyai tugas :

1. Membantu Kakandatel dalam penyusunan Business Plan Kandatel dan Kancatel
2. Menyusun dan menganalisa lingkungan luar
3. Menyusun dan menganalisa kapabilitas internal
4. Menyusun struktur organisasi rinci Kandatel dan Kancatel
5. Menyusun dan mengendalikan rencana mutu, kendali mutu, Kepastian mutu (TQM) Kandatel dan Kancatel
6. Menyusun dan menjaga bisnis proses Kandatel dan Kancatel

7. Menyelenggarakan fungsi manajemen umum lainnya.

Dan untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Perencanaan mempunyai fungsi :

1. Analisa lingkungan luar Kandatel
2. Penilaian kapabilitas internal
3. Perumusan Business Plan.

c. Bagian Sistem Informasi dan Sekretariat

Bagian Sistem Informasi dan Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan dukungan pelayanan sistem informasi perusahaan dan kegiatan kesekretariatan di lingkungan Kandatel.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Sistem Informasi dan Sekretariat mempunyai fungsi :

1. Pelayanan kegiatan sistem informasi perusahaan di Kandatel
2. Penyelenggaraan kegiatan kesekretariatan Kandatel
3. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan hukum dan perikatan.

d. Bagian Sumber Daya Manusia

Bagian Sumber Daya Manusia mempunyai tugas menyediakan dukungan unit-unit kerja Kakandatel dalam perencanaan, pendayagunaan, pengembangan, dan pengembangan sumber daya manusia.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Sumber Daya Manusia mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan administrasi SDM
2. Pengelolaan belanja dan data karyawan
3. Pembinaan, perencanaan dan pengembangan SDM.

e. Bagian Keuangan

Bagian Keuangan mempunyai tugas merencanakan dan menyediakan dukungan finansial kepada unit-unit di Kandatel serta menyelenggarakan

sistem akuntansi sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan perbendaharaan
2. Pengelolaan anggaran
3. Pelaksanaan akuntansi

f. Bagian Logistik

Bagian Logistik mempunyai tugas menyediakan dukungan kepada unit-unit kerja Kandatel dalam perencanaan pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan, pendistribusian, dan pengendalian persediaan perangkat telekomunikasi, sarana penunjang dan pengadministrasian umum.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Bagian Logistik mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan perencanaan pengadaan barang.
2. Pengelolaan administrasi perlengkapan
3. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa.

g. Dinas Operasi dan Pemeliharaan Sentral, Transmisi, Catu Daya (OPHAR SENTRADAYA).

Dinas OPHAR SENTRA DAYA bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasi dan pemeliharaan perangkat sentral telepon, telex/telegraf, transmisi dan catu daya serta perbaikan perangkat telekomunikasi di Kandatel.

Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut Dinas OPHAR SENTRA DAYA mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Pengoperasian dan pemeliharaan sentral
2. Pengoperasian dan pemeliharaan transmisi
3. Pengoperasian dan pemeliharaan sarana penunjang

4. Pengelolaan perbengkelan perangkat sarana telekomunikasi
5. Pengendalian network.

h. Dinas Operasil dan Pemeliharaan Jaringan Kabel ( OPHAR JARKAB )

Dinas Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Kabel bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasi dan pemeliharaaa jaringan kabel.

Sedangkan untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut Dinas OPHAR JARKAB mempunyai fungsi :

1. Analisa dan evaluasi konfigurasi dan unjuk kerja JARKAB, serta peningkatan kompentensi SDM
2. Perencanaan anggaran dan rehabilitasi serta penggambaran jaringan kabel
3. Penyelenggaraan tata usaha dan logistik untuk menunjang pengoperasian dan pemeliharaan jaringan kabel pengelolaan SSKA/SISKAMAYA

i. Dinas Niaga

Dinas Niaga bertanggung jawab atas pencapaian sasaran pemasaran dan pelayanan jasa telekomunikasi.

Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut Dinas Niaga mempunyai fungsi :

1. Perencanaan pemasaran
2. Pengelolaan pelayanan kepada pengguna
3. Pengelolaan pelayanan khusus (Account Officer)
4. Pengelolaan Customer Care Center (CCC).

j. Unit Layanan Informasi

Unit Layanan Informasi mempunyai tugas menyusun strategi dan tahapan pengembangan pelayanan informasi, menyusun strategi dalam menghadapi kompetitor serta melaporkan kinerja unit setiap bulan kepada

Wakakandatel.

Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut Unit Layanan Informasi mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan Administrasi dan Keuangan
2. Pengeolaan Operasi dan pemeliharaan perangkat hardware dan software
3. Perencanaan dan pengembangan terknologi inormasi
4. Pengelolaan pemasaran/promosi.

k. Unit Layanan Umum

Unit Layanan Umum mempunyai tugas meyusun rencana operasi dan program penegmbangan telepon umum serta WARTEL, mengelola administrasi telepon umum dan WARTEL, Menetapkan target pendapatan, Memelihara Unjuk Kerja Unit pelayanan umum, meyusun Strategi dan tahapan pengembangan pelayanan umum, dan Melaporkan Unit setiap bulan kepada Wakakandatel.

Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut Unit Layanan Umum mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan Telepon Umum dan WARTEL
2. Merencanakan target pendapatan
3. Pengelolaan dan pengembangan Telepon Umum dan WARTEL

l. Pengendalian Operasi dan Quality Assurance

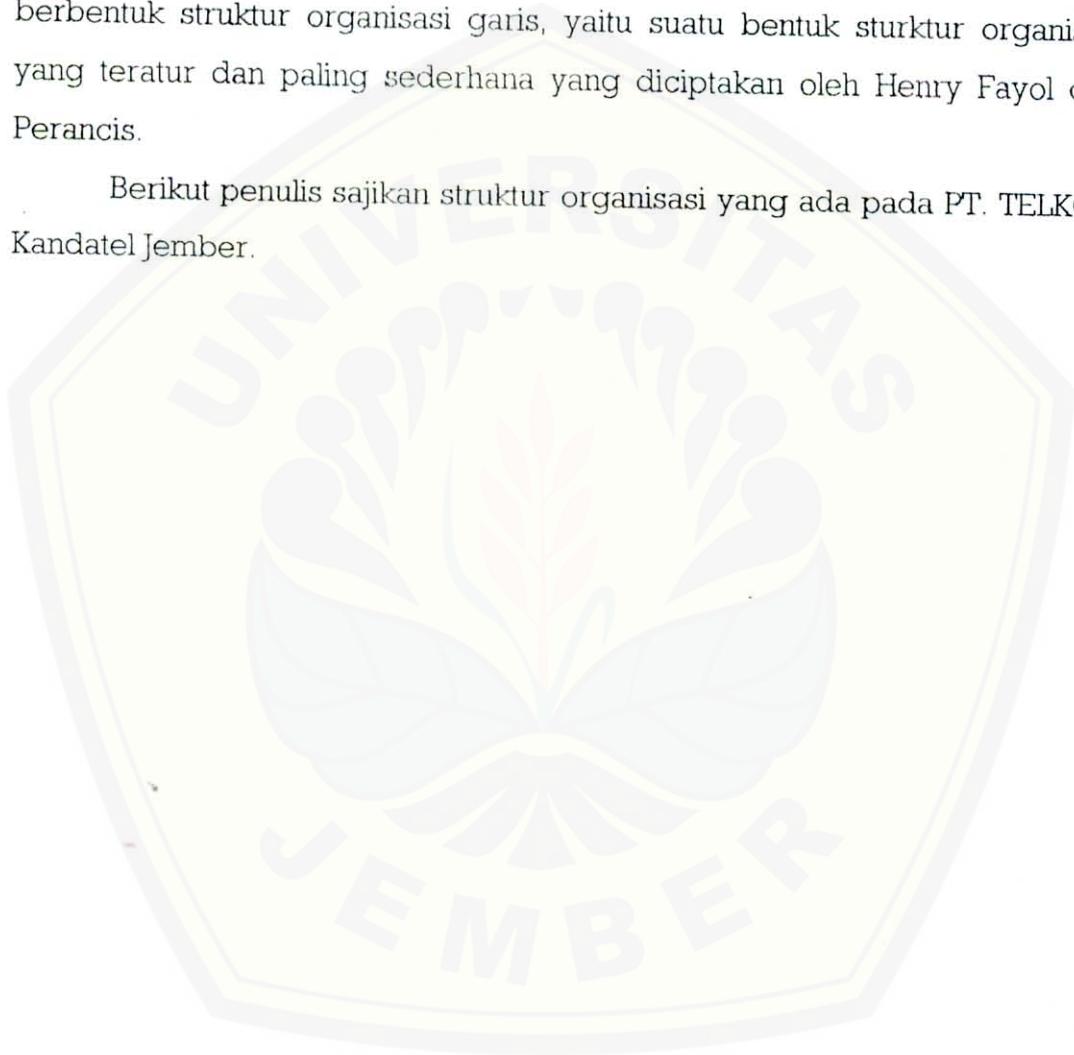
Diantara dua bagian ini mempunyai hubungan yang saling mempengaruhi dan mengisi. Untuk tugas dan fungsi Quality Assurance adalah memberikan jaminan bahwa keseluruhan sistem kerja yang ada dapat berjalan dengan baik. Disamping itu juga memberikan solusi bila perusahaan menghadapi atau ada permasalahan.

Sedangkan Pengendalian Operasi mempunyai tugas mengawasi

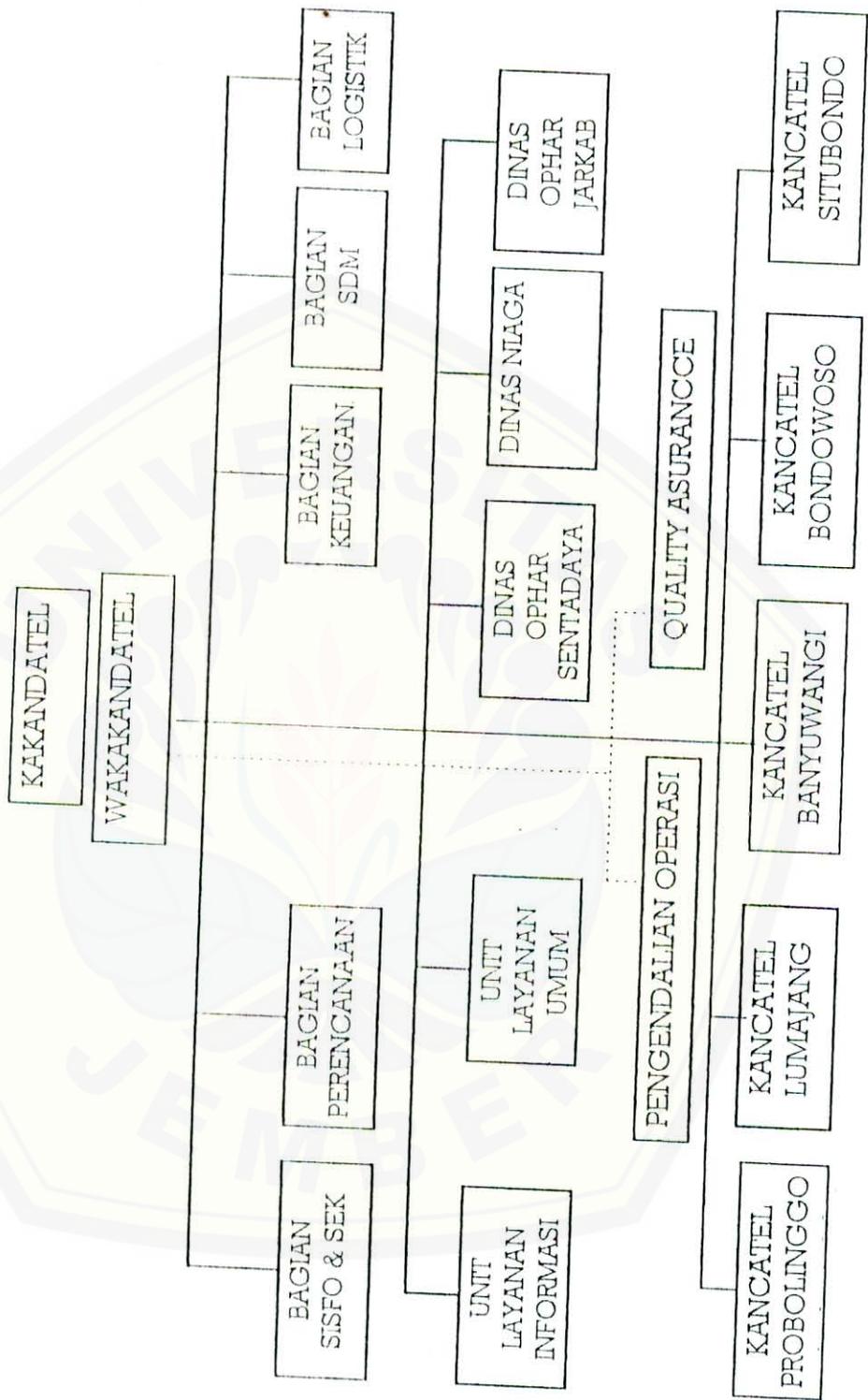
program pelayanan simpatik. Dari sini dapat disimpulkan bahwa antara Pengendalian Operasi dan Quality Assurance lebih luas Quality Assurance. Sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan Quality Assurance dapat memberi masukan pada Pengendalian Operasi.

Adapun struktur organisasi yang terdapat didalam PT. TELKOM berbentuk struktur organisasi garis, yaitu suatu bentuk struktur organisasi yang teratur dan paling sederhana yang diciptakan oleh Henry Fayol dari Perancis.

Berikut penulis sajikan struktur organisasi yang ada pada PT. TELKOM Kandatel Jember.



STRUKTUR ORGANISASI  
KANDATEL  
JEMBER



Sumber : PT. TELKOM No. 067/PS150/RES-20/95

#### IV. PENUTUP

##### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data sebagaimana telah disajikan di muka, maka dapat disimpulkan :

1. Ada hubungan yang signifikan antara pelatihan (*training*) dengan produktivitas kerja karyawan bagian sumber daya manusia pada PT. TELKOM Kandatel Jember, hal ini dapat dilihat pada hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa  $t$  - hitung lebih besar dari  $t$  - tabel (  $4,774 > 1,701$  ).
2. Jadi dengan demikian hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis kerja ( $H_1$ ) diterima, yang ini berarti bahwa ada hubungan antara pelatihan (*training*) dengan produktivitas kerja karyawan bagian sumber daya manusia pada PT. TELKOM Area Pelayanan Jember di Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Jember.

##### 4.2 SARAN

Berdasarkan dari hasil kesimpulan diatas maka penulis menyarankan :

1. Mengingat adanya hubungan antara pelatihan (*training*) dengan produktivitas kerja karyawan maka penulis menyarankan agar perusahaan yaitu PT. TELKOM (Persero) Area Pelayanan Jember di Kandatel Jember khususnya bagian sumber daya manusia untuk selalu memperhatikan dan mempertahankan pelatihan (*training*) yang telah dilaksanakan selama ini.
2. Mengingat pentingnya dari pelatihan (*training*) tersebut sebisa mungkin pelatihan (*training*) terus ditingkatkan agar produktivitas kerja dari karyawan pada akhirnya dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, A. 1985. *Manajemen Produksi*. Yogyakarta : BPFE UGM
- Arikunto, S. 1989. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Bima Aksara
- As'ad, M. 1991. *Psikologi Industri*. Jakarta : Liberty.
- Banggulo, A. 1989. *Tenaga Kerja Dan Pembangunan*. Jakarta : Yayasan Yogyakarta.
- Dajan, A. 1986. *Pengantar Metode Statistik Jilid II*. Jakarta : LP3ES
- Flippo, E. 1990. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta : BPFE UGM
- Gibson, D. 1988. *Organisasi Dan Manajemen*. Jakarta Pusat : Erlangga
- Gomes, F. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hadi, S. 1986. *Metode Research 3*. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM
- ....., 1992. *Statistik Sosial Jilid II*. Yogyakarta : Ardi Offset.
- Handoko, H. 1992. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Hasibuan, M. 1990. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : CV. Haji Masagung.
- Koentjaraningrat, 1980. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Matindal, D. 1997. *Majalah Astek* : Jakarta
- Moekijat. 1985. *Prinsip Administrasi Dan Management*. Bandung : Alumni.
- Nasir, M. 1983. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- Nawawi, H. 1990. *Manajemen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : UGM Press
- Nawawi, H. Dan Martani, H. 1990. *Administrasi Personel*. Jakarta : CV. Haji Masagung.
- Nitisemito, A. 1982. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ranupandojo, H dan Husnan, S. 1989. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta : BPFE.
- Siagian, S, 1995, *Organisasi Kepemimpinan Dan Perilaku*. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Siegel, S. 1994. *Statistik Nonparametrik*. Jakarta : PT. Gramedia
- Singarimbun, M dan Effendi, S. 1987. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Sinungan, M. 1992. *Produktivitas Apa Dan Bagaimana*. Jakarta : Bima Aksara
- Simamura, H. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : STIE YKPN.
- Siswanto, B. 1987. *Manajemen Tenaga Kerja*. Bandung : Sinar Baru.
- Supranto, J. 1986. *Metode Riset, Aplikasi Dalam Pemasaran Edisi IV*. Jakarta : LPFE UI
- Suprihantó, J. 1988. *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta : BPFE UGM
- Surachamad, W. 1990. *Pengantar Penyelidikan Ilmiah*. Bandung : Tarsito
- Syarif, R. 1991. *Produktivitas*. Bandung : Angkasa Jaya
- Zainun, B. 1990. *Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Team Universitas Jember, 1998. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : Badan Penerbit Universitas Jember.



2. Apakah selama bekerja pada perusahaan ini, saudara pernah mengikuti program pelatihan (*training*) MS Office yang diselenggarakan oleh perusahaan? Kalau pernah berapa kalikah saudara program tersebut?
  - a. Lebih dari dua kali
  - b. Dua kali
  - c. Satu kali
3. Apakah pelatihan (*training*) yang saudara ikuti tersebut sesuai dengan bidang pekerjaan saudara saat ini?
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang sesuai
4. Selama bekerja pada perusahaan ini berapa kalikah saudara dimutasikan?
  - a. Tidak pernah
  - b. Satu kali
  - c. Lebih dari satu kali

#### Ketrampilan

5. Bagaimanakah ketrampilan yang saudara miliki setelah mengikuti program pelatihan (*training*) MS Office?
  - a. Sangat terampil
  - b. Terampil
  - b. Kurang Terampil

#### Pengetahuan

6. Apakah setelah mengikuti program pelatihan (*training*) MS Office saudara mengetahui tentang MS Office tersebut?
  - a. Sangat mengetahui
  - b. Mengetahui
  - c. Kurang mengetahui

#### PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN

##### Prestasi Kerja Karyawan

1. Apakah saudara dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan saudara dengan lebih cepat dibandingkan dengan sebelum mengikuti program pelatihan (*training*) MS Office?
  - a. Sangat cepat
  - b. Cepat
  - c. Biasa saja





DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN R I  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat: Jl. Veteran No. 3 Telephone (0331) 422723 Fax (0331) 425540  
Jember (68118)

Nomor 187/125 D/PG/2000

21 Februari 2000

Lampiran

Perihal : Permohonan ijin mengadakan Penelitian

Kepada Yth. Sdr. Pimpinan  
PT. TELKOM Jember  
di -  
JEMBER.

Bersama ini kami sampaikan dengan hormat permohonan *ijin* mengadakan penelitian untuk memperoleh data :

Nama / NIM / Jurusan : SONI SALLIAYA / 950910202258  
Dosen / Mahasiswa : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember  
Alamat : Jl. Bengawan Solo 1 / 42 Jember  
Judul Penelitian : Pengaruh Pelatihan (Trining) Terhadap Produktifitas  
Kerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indone -  
sia (Persero) Area Pelayanan Jember di Kantor  
Daerah Telekomunikasi Jember.  
Di Daerah : Kabupaten Jember  
Lama Penelitian : 4 (empat) Bulan

Untuk pelaksanaan *penelitian* tersebut di atas, mohon bantuan serta perkenan Saudara untuk memberikan *ijin* kepada *dosen* / Mahasiswa tersebut dalam mengadakan *penelitian* sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas perkenan dan bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



An, Ketua  
Sekretari

Dr. Ir. Didik Sulistyanto

31 792 232

Tembusan Kepada Yth.

1. Sdr. Dekan Fakultas Universitas Jember
2. Dosen / Mahasiswa ybs.



**TELKOM**

*Setia Melayani Anda*

SURAT KETERANGAN

NOMOR : TEL/115/PD520/RE5-D502/2000

Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Jember, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : SONI SANJAYA

Nim : 95 - 2258

Jurusan : Ilmu Administrasi

Nama instansi : UNEJ Jember

Telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di KANDATEL Jember dari bulan September 1999 sampai dengan Desember 1999.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 17 Maret 2000  
A.N. KAKANDATEL Jember  
POH. KABAG SDM

BUDIARTO. M.U

Nik : 622835