



**IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. PERUSAHAAN  
LISTRIK NEGARA (PERSERO) AREA PELAYANAN DAN JARINGAN  
BANYUWANGI**

*IMPLEMENTATION HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT TO INCREASE  
OCCUPATION THE EMPLOYEES IN PT. PLN (PERSERO) SERVICE AREA  
AND NETWORK-BANYUWANGI*

Asal:	Halaman	Kelas
	Pembelian	658-31
Tarikh Tgl :	29 NOV 2007	HAD
No. Induk :		2.1
KLASIFIKASI / PENYALIN:	RUM	

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (S1) dan meraih gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disusun Oleh:

KARNILA HADI  
NIM. 020910292008

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU ADMINISTRASI NIAGA ( NON REGULER )  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

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

2007



**PELAKSANAAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. PERUSAHAAN  
LISTRIK NEGARA (PERSERO) AREA PELAYANAN DAN JARINGAN  
BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**KARNILA HADI**

**NIM. 020910292008**

**Pembimbing I**

**Drs. Suhartono, MS**

**NIP. 131 276 655**

**Pembimbing II**

**Drs. Sutrisno, M.Si**

**NIP. 131 472 794**

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU ADMINISTRASI NIAGA (NON REGULER )  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

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

**2007**

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, kupersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Ayahanda Slamet Abd Hadi dan Ibunda Djamilah tercinta yang tiada hentinya mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan, perhatian serta pengorbanan, hingga membangkitkan semangat dalam hidupku, beribu terima kasih aku ucapkan.
2. Adik-adikku tersayang Rani Pratiwi dan Karina Dinda Ainni yang selalu menemaniku dan mengisi hari-hariku dengan penuh keceriaan, terima kasih atas dukungan serta kebersamaannya.
3. Novan Andriyan yang selalu memberikan motivasi, semangat, perhatian, cinta serta dukungannya, terima kasih atas arti hidup yang diberikan selama ini.
4. Bpk Drs. Muhariyono dan keluarga yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Sahabatku Kyrin, Juli, Mas Dien dan seluruh teman-teman ADNI (Non Reguler) 2002 terima kasih atas kerjasama dan kekompakannya.
6. "Pink Girls Jawa VI" terima kasih atas bantuan, semangat dan kebersamaannya.
7. Almamaterku tercinta Universitas Jember yang aku banggakan.

### MOTTO

Pengembangan mutlak perlu dilakukan, kemutlakan itu tergambar pada berbagai jenis manfaat yang dapat dipetik, baik bagi organisasi, bagi para pegawai, maupun bagi penumbuhan dan pemeliharaan hubungan yang serasi antara berbagai kelompok kerja dalam suatu organisasi.



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : KARNILA HADI

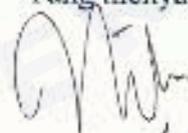
NIM : 020910292008

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul "Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 September 2007

Yang menyatakan,



KARNILA HADI

020910292008

### PENGESAHAN

Skripsi ini telah diterima dan dipertahankan didepan tim penguji skripsi guna memenuhi gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (Non Reguler), Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : SELASA

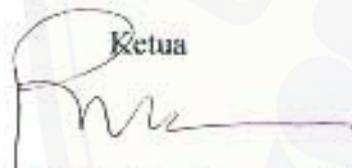
Tanggal : 23 NOVEMBER 2007

Pukul : 15.00 WIB

Tempat : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Tim Penguji:

Ketua



Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si

NIP. 131 782 188

Sekretaris



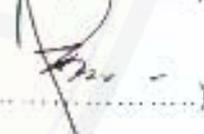
Drs. Suhartono, MS

NIP. 131 276 665

Anggota

1. Drs. Sutrisno, M.Si  
NIP. 131 472 794

2. Drs. Didik Eko Julianto, MAB  
NIP. 131 832 303

  
(.....)  
  
(.....)

Mengesahkan



Departemen Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

LUNG NASDIA, BS.W.,MS  
NIP. 130 674 836

## KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tulus atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi". Adapun penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bpk DR. H. UUNG NASDIA, BS.W.,MS, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bpk Drs. I Ketut Mastika, MM, selaku Ketua Program S1 Non Reguler Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bpk Drs. Sutrisno, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, sekaligus dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta memberikan semangat, bimbingan, petunjuk, saran maupun nasihat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bpk Drs. Suhartono, MS, selaku dosen pembimbing I, terima kasih atas semangat, dukungan, waktu, tenaga dan pikiran serta petunjuk dan nasihat yang diberikan selama bimbingan hingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
5. Ibu Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku dosen wali yang telah banyak membantu dan memberikan masukan selama kuliah.

6. Bpk Flodesa Aggarijanto, ST selaku Manajer PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi yang telah bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bpk Ir. Abd Syukur Ridwan selaku Assman SDM & Administrasi, dan seluruh karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi yang telah membantu penulis dalam memberikan info yang penulis butuhkan.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini dan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Jember, 26 September 2007

Penulis

**ABSTRACT**

***THE ACCOMPLISHMENT HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT TO  
INCREASE OCCUPATION THE EMPLOYEES IN PT. PLN (PERSERO)  
SERVICE AREA AND NET-WORK BANYUWANGI***

The problem in this scription is how “The Accomplishment Human Resources Development To Increase Occupation The Employees In PT. PLN (PERSERO) Service Area And Net-work Banyuwangi?

Examination methode that used in this scription is examination methode description kualitatif, with use analyze domain taksonomi.

Conclution this examination is the accomplishment human resources in PT. PLN (PERSERO) service area and net-work Banyuwangi can increase occupation. This point can see from costum and attitude employees after to take a part in development human resources.

## RINGKASAN

### **PELAKSANAAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) AREA PELAYANAN DAN JARINGAN BANYUWANGI, Karnila Hadi, 020910292008, FISIP, 2007**

PT. PLN (Persero) merupakan sebuah perusahaan yang melayani masyarakat dibidang ketenagalistrikan. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi merasa perlu mengadakan pengembangan sumber daya manusia berupa pendidikan dan pelatihan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: a.) Ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi, b) Ingin mendiskripsikan dan memberikan masukan tentang pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha mendeskripsi dan menginterpretasi apa yang ada dalam data penelitian dengan cara deskriptif yaitu dikumpulkan melalui survey, wawancara atau observasi oleh peneliti. Selanjutnya data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis domain dan taksonomi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah pengembangan sumber daya manusia pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi, menggunakan metode pendidikan dan pelatihan. Metode pendidikan yang digunakan adalah *Other Development Method*, sedangkan metode pelatihan yang digunakan adalah *On The Job Training and Off The Job Training*. Metode pendidikan dan pelatihan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan karyawannya, hal ini dimaksudkan agar karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis data dan pembahasan adalah pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi, dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat melalui cara dan sikap kerja karyawan setelah mengikuti pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia.

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PEGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT .....	viii
RINGKASAN .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsepsi Dasar .....	9
2.1.1 Organisasi Perusahaan .....	9
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia .....	12
2.1.4 Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia .....	17
2.1.5 Kinerja Karyawan .....	24
2.1.6 Karyawan .....	26
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	27

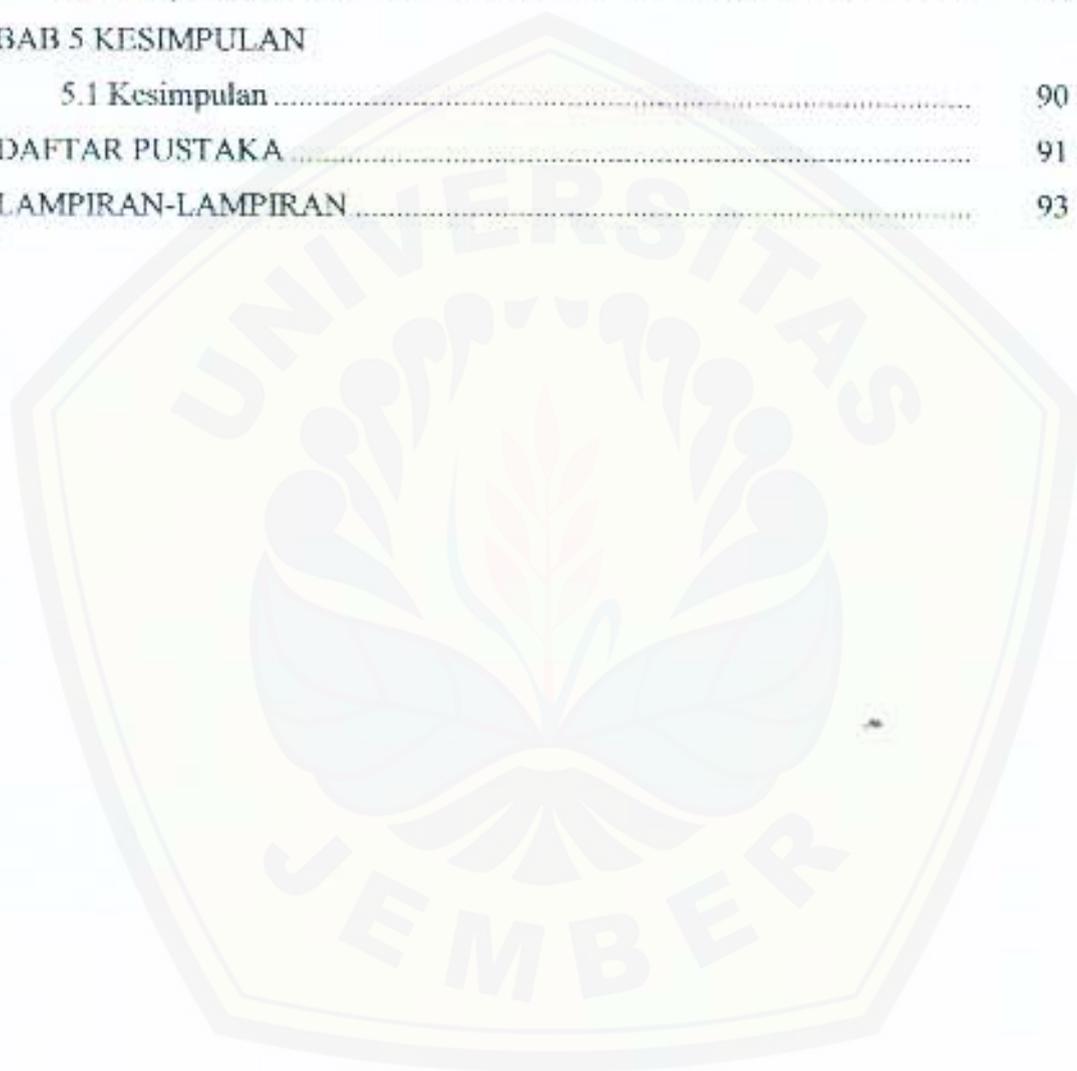
**BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian .....	29
3.1.1 Tahap Penelitian.....	29
3.1.2 Tahap Pengumpulan Data.....	36
3.1.3 Tahap Analisis Data.....	38
3.1.4 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data.....	46
3.1.5 Tahap Penarikan Kesimpulan.....	47

**BAB 4 PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.1.1 Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	48
4.1.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	50
4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Unit Kerja Perusahaan.....	51
4.1.4 Motto PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	53
4.1.5 Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	54
4.1.6 Personalia.....	54
4.1.7 Tugas Pokok PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	56
4.2 Analisis Domain PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	57
4.2.1 Karakteristik Usaha.....	57
4.2.2 Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi..	58
4.2.3 Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	69

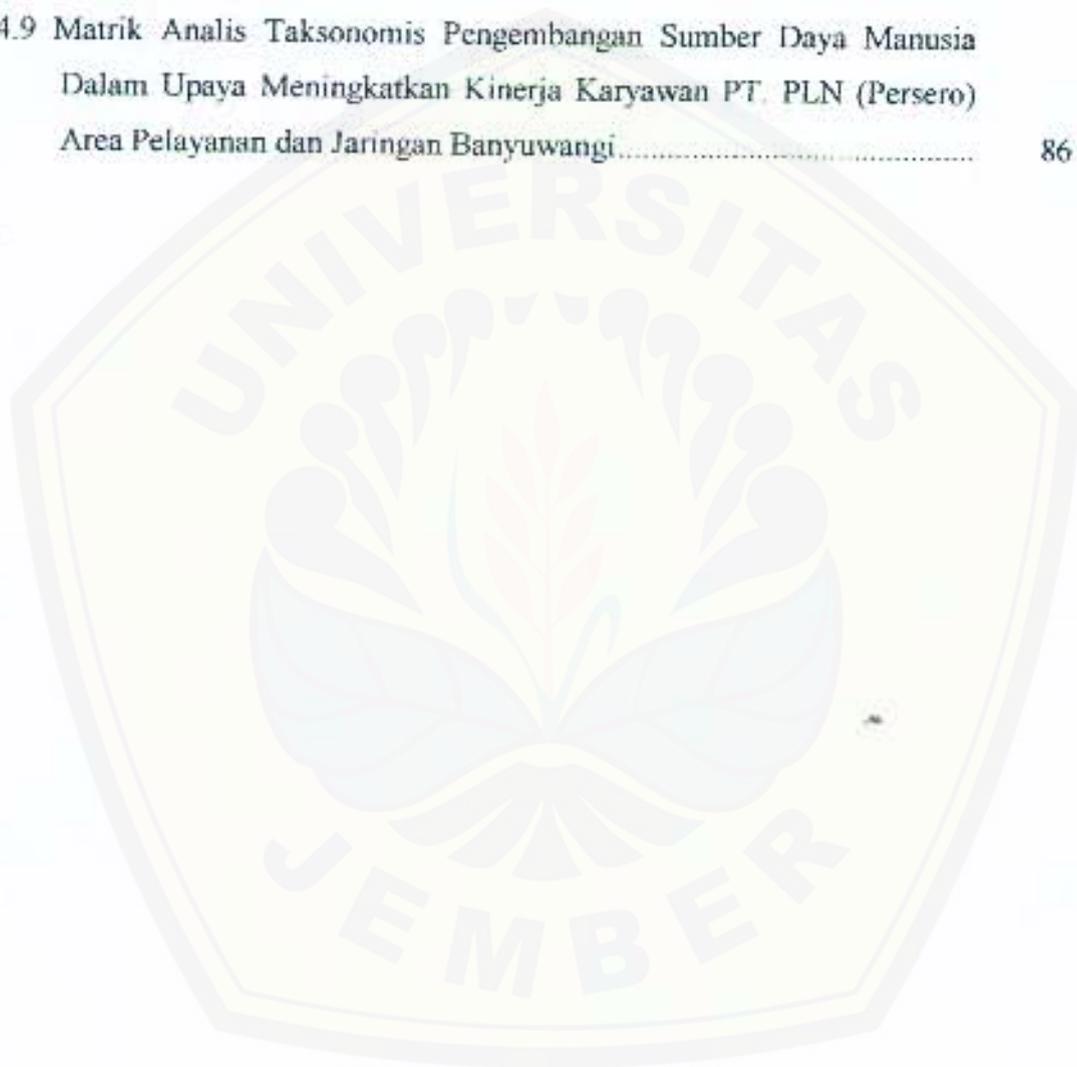
4.3 Analisis Taksonomi Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	73
4.4 Interpretasi.....	83
BAB 5 KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93



## DAFTAR TABEL

1.1 Penurunan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	3
3.1 Model Analisis Domain PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	39
3.1 Model Analisis Taksonomi Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	40
3.3 Model Analisis Taksonomi Pengembangan Sumber Daya Manusia berupa Pendidikan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	41
3.4 Model Analisis Taksonomi Pengembangan Sumber Daya Manusia berupa Pelatihan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	43
4.1 Daftar Pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	55
4.2 Jam dan hari Kerja PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	56
4.3 Pelaksanaan Pendidikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	65
4.4 Pelaksanaan Pelatihan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	66
4.5 Daftar Peserta Pendidikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	67
4.6 Daftar Peserta Pelatihan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	68

4.7 Peningkatan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	71
4.8 Matrik Analis Domain PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	85
4.9 Matrik Analis Taksonomis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	86



**DAFTAR GAMBAR**

2.1	Proses Pendidkan dan Pelatihan.....	22
4.1	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	51
4.2	Proses Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	59



**DAFTAR LAMPIRAN**

A. Pedoman Wawancara.....	93
B. Lampiran Hasil Wawancara.....	94
C. Logo dan Kantor PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	95
D. Foto-foto Pendidikan Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi .....	100
E. Foto-foto Pelatihan Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	101
F. Lampiran Daftar Peningkatan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	102
G. Surat Ijin Penelitian Dari Lembaga Penelitian UNEJ.....	103
H. Surat Ijin Penelitian dari PT. PLN (Persero) (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.....	104



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pelaku ekonomi yang berfungsi vital bagi berjalannya perekonomian di Indonesia. Selain sebagai salah satu unit penghasil keuangan negara, BUMN juga merupakan komponen strategis sebagai *agent of development* dari perkembangan perekonomian negara. Beberapa BUMN memegang peran sentral dan menghasilkan produk utama di Indonesia, salah satunya PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Dewasa ini perkembangan peran dan fungsi BUMN dalam keberlangsungan hajat hidup masyarakat dipandang tidak cukup hanya dengan mengandalkan negara sebagai pemilik saham yang memberi modal usaha. Tetapi BUMN juga harus siap memfungsikan peranannya sebagai perusahaan yang mampu memberikan hasil terbaik serta kepuasan bagi pelanggan.

PT. Perusahaan Listrik Negara atau yang biasa disebut dengan PT. PLN (Persero) merupakan sebuah perusahaan yang menjalankan aktivitasnya pada suatu lingkungan usaha dibidang ketenagalistrikan. Sebagai badan usaha dibidang ketenagalistrikan, untuk melayani masyarakat PT. PLN (Persero) dalam menjalankan bisnisnya bertekad untuk memberikan pelayanan jasa ketenagalistrikan yang terbaik sehingga PT. PLN (Persero) dapat menciptakan nilai tambah dan mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan. Dengan mengerahkan kemauan dan kemampuan, PT. PLN (Persero) berusaha untuk dapat memberikan pelayanan terbaik dan menjalin hubungan profesional dengan semua pelanggan dan mitra usaha. Selain itu PT. PLN (Persero) berusaha sebaik mungkin untuk dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan operasi perusahaan, sehingga hal-hal yang bersifat positif dan negatif yang berpengaruh bagi perusahaan dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan tujuan, strategi, serta kebijaksanaan perusahaan.

Dalam mencapai tujuan usahanya PT. PLN (Persero) dituntut untuk dapat meningkatkan sumber daya yang ada, salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi PT. PLN (Persero), karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu perusahaan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tergantung pada sumber daya manusia perusahaan itu sendiri, karena sistem dalam perusahaan dibuat diatur dan dijalankan oleh sumber daya manusia perusahaan. Sehingga sayang sekali jika potensi dari sumber daya manusia yang ada tidak dikembangkan dengan baik. Karena tanpa adanya kemampuan dan keunggulan sumber daya manusia yang tinggi PT. PLN (Persero) tidak akan dapat berkembang dengan baik seperti saat ini.

Menurut Sedarmayanti (2001:26) "Sumber daya manusia dapat dilihat dari dua aspek, yakni kuantitas dan kualitas. Pengertian kuantitas disini menyangkut jumlah sumber daya manusia sedangkan kualitas menyangkut mutu dari sumber daya manusia mengenai kemampuan baik kemampuan fisik maupun non fisik (kecerdasan dan mental)". Kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai adanya kualitas yang baik akan menjadi beban dalam perusahaan. Maka dari itu untuk kepentingan perkembangan dalam suatu perusahaan, peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu syarat terpenting. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia diperlukan adanya pendidikan dan pelatihan, peningkatan kualitas inilah yang dimaksud dengan pengembangan sumber daya manusia.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan karyawan sebagai sumber daya manusia harus dikembangkan agar kemampuan mereka dapat mengikuti perkembangan teknologi. Untuk meningkatkan kemampuan karyawan di lingkungan perusahaan diperlukan adanya pendidikan dan pelatihan yang membawa dampak terhadap perkembangan perusahaan. Perkembangan teknologi saat ini mendorong perusahaan untuk menerapkan cara kerja yang lebih efektif dan efisien, salah satunya agar karyawan dapat memberikan hasil kerja yang lebih optimal perusahaan menyediakan fasilitas komputer dan internet pada setiap ruang kerja karyawan.

Perusahaan beranggapan memperoleh tenaga kerja yang handal tidaklah mudah, hal inilah yang membuat perusahaan melaksanakan program pengembangan sumber daya manusia sesuai dengan kegiatan usaha perusahaan.

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi merupakan salah satu perusahaan yang selalu ingin mencapai hasil terbaik dalam kinerjanya. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi merasa pengembangan sumber daya manusia perusahaan sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan, hal ini dikarenakan pada awal 2006 tercatat banyak sekali komplain yang ditujukan pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi di tahun sebelumnya. Hal inilah yang memotivasi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi mengadakan pengembangan sumber daya manusia perusahaan. Berikut daftar penurunan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.

Tabel 1.1: Daftar Penurunan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi

No.	Kegiatan	Penurunan Kinerja Karyawan
1.	Proses penanganan gangguan listrik.	Memerlukan waktu 3-4 jam dalam menangani gangguan listrik.
2.	Penanganan Pencurian listrik.	Menunggu perintah dari atasan untuk menindak lanjuti.
3.	Tanggung jawab dalam menangani masalah pemasangan listrik	Melalui banyak proses dan memakan waktu yang cukup lama, kurang lebih 4-5 hari setelah instalasi listrik terpasang.
4.	Komplain Pelanggan	Banyaknya komplain dari pelanggan pada tahun sebelumnya, dalam catatan awal 2006 tercatat sebanyak 180 laporan.

Sumber : Data Diolah

Notoatmodjo (2003:123) berpendapat bahwa "Pengembangan sumber daya manusia ini dapat dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan". Melalui pendidikan dan pelatihan inilah karyawan yang kurang terlatih diberi pengetahuan dan keterampilan sesuai kompetensinya. Sehingga karyawan yang telah terlatih nantinya dapat melaksanakan tugas dan menjalankan tanggung jawabnya dengan lebih baik.

Pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan perusahaan harus dapat meningkatkan rasa percaya diri karyawan, karena keahlian dan keterampilan yang dimiliki sesuai dengan pekerjaannya. Sehingga mereka akan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu, sesuai perintah atasan dan hal ini dapat diartikan bahwa kinerja karyawan meningkat. Dengan adanya peningkatan kinerja karyawan, pekerjaan karyawan lebih mudah diselesaikan dan tanpa membuang-buang waktu sehingga produktivitas kerja meningkat. Peningkatan kinerja karyawan dapat dilihat dari kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Untuk mengembangkan potensi dari Sumber Daya Manusia atau yang biasa disingkat dengan SDM dalam perusahaan, perlu diadakan pendidikan dan pelatihan kerja guna meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja SDM. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan kerja diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga karyawan dapat mencapai tingkat konsentrasi tinggi atas tanggung jawab kerja yang diberikan oleh perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang berdasarkan ukuran yang berlaku dalam mengerjakan suatu tugas atau pekerjaan dalam waktu tertentu. Perusahaan menggunakan penilaian kinerja karyawan untuk menilai pantas tidaknya karyawan tersebut mendapatkan kenaikan jabatan. Demi meningkatkan kinerja karyawannya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi mengadakan pengembangan sumber daya manusia yang diikuti oleh seluruh karyawan. Untuk meningkatkan kinerja karyawannya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi mengadakan pengembangan sumber daya manusia berupa pendidikan dan pelatihan.

Pengembangan sumber daya manusia berupa pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi ini diberikan untuk karyawan baru maupun karyawan lama agar nantinya dapat menjalankan tugas yang dibebankan perusahaan pada para karyawannya. Karyawan lama disini adalah karyawan yang telah lama bekerja pada perusahaan, sedangkan karyawan baru adalah karyawan yang baru diterima bekerja dalam perusahaan. Program pendidikan dan pelatihan karyawan dalam perusahaan sangat penting bagi kemajuan perusahaan sejalan dengan perkembangan pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat.

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi menarik untuk diteliti karena perusahaan ini merupakan penyedia layanan dibidang ketenagalistrikan yang tugasnya melayani masyarakat yang sangat membutuhkan adanya tenaga listrik. Pada dasarnya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi sebagai pendistribusi tenaga listrik yang menangani pelayanan dan penjualan tenaga listrik, dituntut untuk dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dengan baik. Dalam pelayanan dibidang ketenagalistrikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi merasa perlu untuk mengadakan pengembangan SDM berupa pendidikan dan pelatihan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawannya.

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi memiliki beberapa prinsip dalam menjalankan usahanya. Prinsip-prinsip tersebut akan lebih mudah dijalankan apabila sumber daya manusia perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. Keadilan, yaitu anggota atau karyawan berkeyakinan bahwa masyarakat dapat memperoleh manfaat yang maksimal dari kegiatan usaha perusahaan, apabila semua transaksi dijalankan dengan adil serta dilandasi rasa saling percaya, saling menghargai dan empati dengan semua pelanggan dan mitra usaha.

- b. Profesional, yaitu anggota atau karyawan berkeyakinan bahwa reputasi dan citra PT. PLN sangat ditentukan oleh kemampuan mereka untuk bersikap cepat tanggap dan rasional, tepat janji, serta bekerja dan berusaha dengan berpegang teguh pada norma bisnis universal, dan sepenuhnya menghargai hak pihak eksternal yang terlibat dalam proses transaksi dengan perusahaan.
- c. Kesetaraan, yaitu anggota atau karyawan berkeyakinan bahwa memperlakukan pelanggan dan pihak eksternal lain secara non diskriminatif, bebas dan favoritisme, serta sebagai mitra usaha yang setara dan terpercaya adalah cara terbaik untuk memperoleh manfaat maksimal dari kemitraan yang dikembangkan.
- d. Kewargaan korporat yang terhormat, yaitu anggota atau karyawan bertekad membebaskan diri dari benturan kepentingan pribadi dengan kepentingan perusahaan, dan hanya menggunakan wewenang semata-mata untuk kepentingan terbaik perusahaan dalam rangka menjalankan transaksi yang memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan negara, serta menjaga citra perusahaan sebagai warga korporat yang terhormat.
- e. Kejujuran, yaitu anggota atau karyawan berkeyakinan bahwa pelayanan dan transaksi bisnis dapat memberikan manfaat dan keuntungan yang maksimal bagi masyarakat apabila informasi disampaikan dengan benar, transaksi dijalankan secara transparan dan akuntabel, serta semua kesepakatan dan janji ditepati secara konsisten.

Dari prinsip-prinsip diatas dapat diketahui, bagi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi pengembangan sumber daya manusia berupa pendidikan dan pelatihan menjadi sangat penting demi tercapainya peningkatan kinerja karyawan.

Hal inilah yang menjadi permasalahan pokok dalam penelitian. Melalui penelitian ini penulis ingin mengungkap kebenaran dari teori pengembangan sumber

daya manusia apakah dapat meningkatkan kinerja karyawan pada kegiatan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi dalam mencapai tujuannya yaitu melayani masyarakat atau pelanggan dengan sebaik-baiknya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : "Bagaimana pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi?"

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.
- b. Ingin mendiskripsikan dan memberikan masukan tentang pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

- a. Bagi peneliti

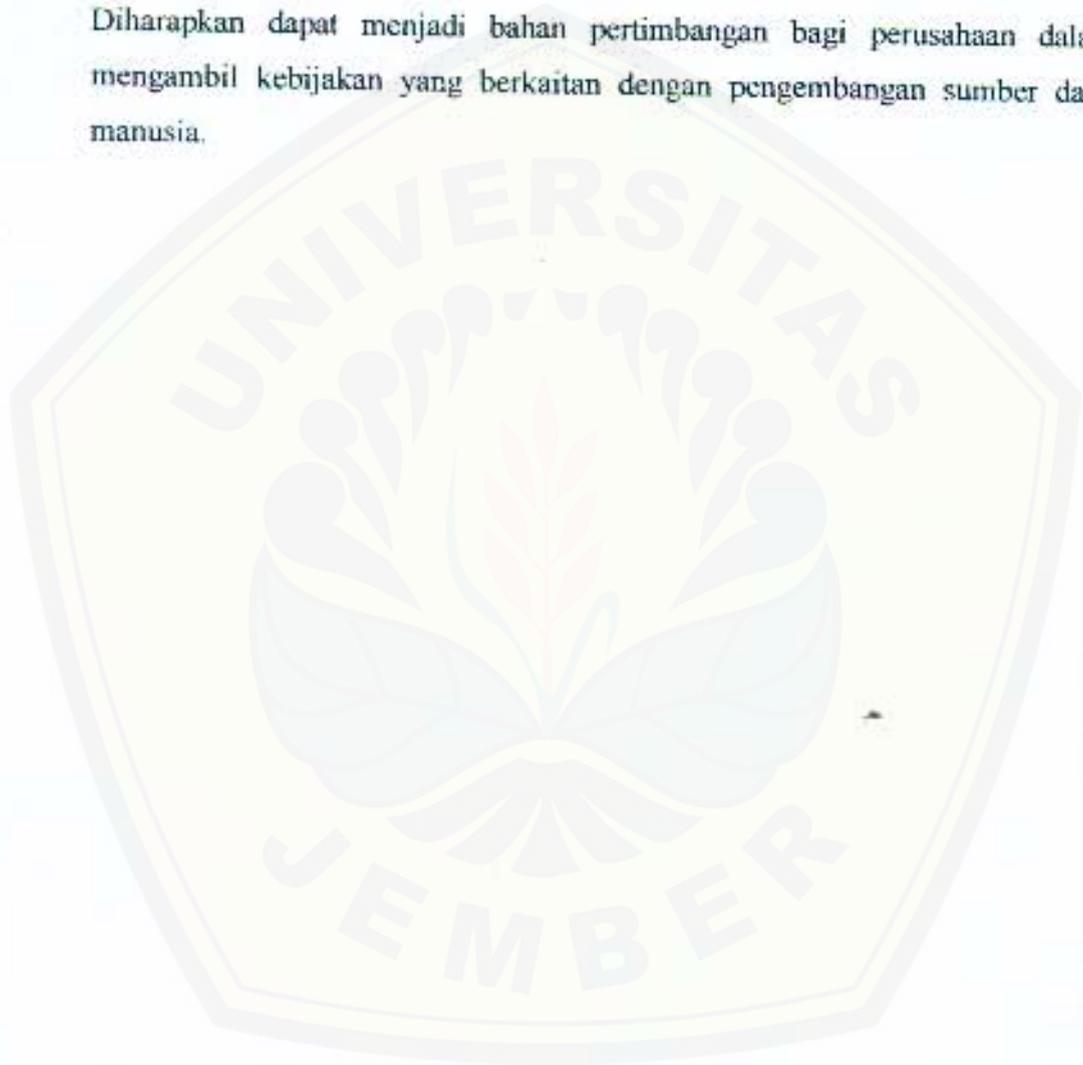
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia.

b. Bagi Akademis

Sebagai referensi yang dapat memberikan gambaran umum bagi mahasiswa yang akan mengadakan penelitian dan menambah referensi kepustakaan.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia.





## 2.1 Konsepsi Dasar

Konsepsi dasar mempunyai peran penting dalam penelitian, karena dengan adanya konsepsi dasar akan didapat pedoman umum yang dapat membantu menjelaskan dan menggambarkan pandangan terhadap suatu permasalahan secara sistematis. Konsepsi dasar digunakan dengan tujuan agar apa yang akan ditulis peneliti tidak keluar dari permasalahan atau konsep yang ada. Menurut Supranto (1997:30) :

Konsepsi dasar adalah suatu pandangan yang teoritis dari efisiensi singkat yang mendasari pemikiran kita guna mencapai jalan keluar atas suatu permasalahan yang kita selidiki, sedangkan tujuannya adalah untuk menyederhanakan pemikiran kita dengan jalan menggabungkan sejumlah peristiwa.

Konsepsi dasar merupakan gambaran teoritis suatu objek yang mendasari penelitian sehingga diperoleh gambaran yang jelas untuk mencari pemecahan permasalahan. Secara teoritis konsepsi dasar yang digunakan dalam penelitian ini mencakup tentang konsep sumber daya manusia.

### 2.1.1 Organisasi Perusahaan

Dalam pembentukan sebuah organisasi, pada dasarnya manusia memiliki peran penting dalam usahanya mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Definisi organisasi menurut Gibson (2000:5) adalah *"An coordinated unit consisting of at least two people who function to achieve a common goal or set of goal"*. Artinya organisasi merupakan unit yang terkoordinasi meliputi paling tidak dua orang yang berfungsi untuk mewujudkan sebuah tujuan umum atau seperangkat tujuan.

Dalam pelaksanaan perusahaan dibutuhkan adanya perencanaan penyelenggaraan dan pengendalian tujuan organisasi. Penyelenggaraan dan pengendalian tujuan organisasi merupakan kegiatan yang mengarah kepada

kedinamisan atau keseimbangan karena dalam prosesnya selalu dihadapkan pada suatu lingkungan yang setiap saat bisa saja berubah dan sebuah tantangan serta sebuah resiko yang akan muncul dari sebuah proses dalam pencapaian tujuan organisasi.

Untuk mencapai tujuan organisasi menurut Weather & Davis (1993:11), pelaksanaan tujuan dan aktifitas karyawan harus mengacu pada empat sasaran atau dimensi, yaitu:

1) *Societal Objective*

Aktifitas yang dilakukan harus dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat, organisasi dan perusahaan.

2) *Organizational Objective*

Kegiatan yang dilakukan harus dapat memberikan bantuan untuk mencapai tujuan organisasi terutama dalam meningkatkan produktifitas organisasi.

3) *Functional Objective*

Sasaran ini mengusahakan adanya kesesuaian antara aktifitas, kemampuan departemen sumber daya manusia, dengan kegiatan bisnis dan perubahan-perubahannya.

4) *Personal Objective*

Kegiatan yang dilakukan harus dapat membantu pegawai dalam mencapai tujuan-tujuan (motif) pribadi seperti motif untuk mendapatkan gaji guna memenuhi kebutuhan hidupnya, motif sosial, pengakuan dan pengembangan diri.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan melaksanakan pengembangan sumber daya manusia bukan hanya dengan tujuan mencari keuntungan tetapi juga mempertahankan kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang.

### 2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen merupakan salah satu alat untuk mencapai tujuan perusahaan, karena dengan adanya manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan. Manajemen sangat menentukan suatu perusahaan agar bisa terus bertahan dimasa yang akan datang. Menurut Terry (2000:11), "Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu

kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata“.

Pada dasarnya sumber daya manusia memegang peranan penting dalam perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Sumber Daya Manusia yang berkualitas, dan berprestasi akan lebih mudah diperoleh dengan adanya manajemen yang baik.

Sedangkan Manajemen Sumber Daya Manusia yang disingkat menjadi MSDM, merupakan arti lain dari *Man Power Manajement*. Hasibuan (2001:10) mendefinisikan bahwa “MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat“.

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Mangkunegara (2001:2):

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengperusahaan, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintergrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

Dessler (1997:5) mengungkapkan, manajemen sumber daya manusia menjalankan tiga fungsi yang berbeda dalam meningkatkan dan memadukan pengelolaan sumber daya manusia, yaitu:

#### 1) Fungsi Lini

Manajer sumber daya manusia menjalankan fungsi lini dengan mengarahkan kegiatan dari orang-orang di dalam departemennya sendiri dan dalam bidang-bidang jasa, termasuk didalamnya menjalankan wewenang yang dinyatakan secara tidak langsung yaitu wewenang yang dijalankan oleh seorang manajer sumber daya manusia karena manajer yang lain mengetahui bahwa dia memiliki akses ke manajemen puncak dalam bidang-bidang seperti pengujian (*testing*) dan tindakan alternatif.

#### 2) Fungsi Koordinatif

Merupakan wewenang yang dijalankan oleh seorang manajer sumber daya manusia sebagai koordinator kegiatan sumber daya manusia perusahaan untuk memastikan bahwa sasaran, kebijakan dan prosedur sumber daya manusia yang diambil telah di jalankan secara konsisten oleh para manajer lini.

### 3) Fungsi ( jasa ) Staf.

Fungsi dari seorang manajer sumber daya manusia dalam membantu dan memberikan pada menejer lini seperti membantu dalam hal perckrutan, penentuan kompensasi dan pemecatan karyawan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu yang mengatur, merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan, mengawasi, mengembangkan Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh orgaisasi atau perusahaan.

### 2.1.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan pengembangan dan pembembentukan karyawan dalam menciptakan kualitas dan kuantias kerja karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan supaya lebih efektif dan efisien dalam menunjang tujuan yang telah ditetapkan. "Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan pemahaman sumber daya manusia perusahaan terhadap organisasi dan tujuannya" (Ivancevich, 2001:379).

Hasibuan (2001:69) menjelaskan bahwa "Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan pelatihan". Oleh karena itu pengembangan karyawan atau sumber daya manusia perlu dilakukan karena dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Notoatmodjo (2003:3-4) menjelaskan pengertian pengembangan sumber daya manusia secara makro dan mikro:

- a. Secara makro, pengembangan sumber daya manusia adalah suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai suatu tujuan pembangunan bangsa. Proses peningkatan disini mencakup perencanaan, pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia.
- b. Secara mikro, pengembangan sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau karyawan

untuk mencapai suatu hasil optimal. Hasil ini dapat berupa jasa maupun benda/uang.

Menurut Hasibuan (2001:72-73) jenis pengembangan dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Pengembangan secara informal, yaitu karyawan atas keinginan dan usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku literatur yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya. Pengembangan secara informal menunjukkan bahwa karyawan tersebut berkeinginan keras untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya.
2. pengembangan secara formal, yaitu karyawan ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan dan latihan, baik yang dilakukan perusahaan maupun yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pendidikan dan pelatihan. Pengembangan secara formal dilakukan perusahaan karena tuntutan pekerjaan saat ini ataupun masa datang, yang sifatnya non karier atau peningkatan karier seorang karyawan.

Dari pengertian diatas disimpulkan bahwa jenis pengembangan dikelompokkan menjadi dua, yaitu jenis pengembangan secara informal dan formal. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi mengadakan pengembangan sumber daya manusia secara formal, karena program pengembangan sumber daya manusia dilaksanakan berdasarkan surat keputusan dari kantor pusat.

Dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia, perusahaan perlu mempertimbangkan beberapa faktor baik faktor internal maupun faktor eksternal.

Menurut Notoatmodjo (2003:9-12):

a. Faktor Internal

1) Misi dan Tujuan Organisasi

Pelaksanaan program organisasi dalam rangka mencapai tujuan ini diperlukan kemampuan tenaga dan ini hanya dapat dicapai dengan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi.

2) Strategi Pencapaian Tujuan

Kemampuan karyawan dalam memperkirakan dan mengantisipasi keadaan diluar yang dapat mempunyai dampak terhadap organisasi akan mempengaruhi pengembangan sumber daya dalam organisasi.

3) Sifat dan Jenis Kegiatan

Strategi dan program pengembangan sumber daya manusia akan berbeda antara organisasi yang kegiatan rutin dengan organisasi yang kegiatannya memerlukan inovasi dan kreatif.

4) Jenis Teknologi yang digunakan

Hal ini memerlukan tenaga guna menangani pengoperasian teknologi yang semula dilakukan oleh manusia.

b. Faktor Eksternal

1) Kebijakan Pemerintah

Hal ini sudah barang tentu mempengaruhi program-program pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi yang bersangkutan.

2) Sosio-Budaya Masyarakat

Faktor ini perlu diperhatikan karena untuk kepentingan masyarakat yang mempunyai latar belakang sosio-budaya yang berbeda-beda.

3) Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Kemampuan karyawan organisasi harus diadaptasikan dengan kondisi teknologi yang ada sekarang ini.

Dari keterangan diatas dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia, perusahaan perlu mempertimbangkan adanya faktor internal dan faktor eksternal yang mencakup keseluruhan kegiatan organisasi atau perusahaan.

Menurut Hasibuan (2001:69-71) pengembangan sumber manusia dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Produktivitas Kerja

Pengembangan sumber daya manusia menyebabkan produktivitas kerja karyawan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik, karena technical skill, dan management skill karyawan semakin baik.

2. Efisiensi.

Pengembangan sumber daya manusia bertujuan meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi ausnya mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi relatif kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

3. Kerusakan

Pengembangan sumber daya manusia bertujuan mengurangi kerusakan barang, produksi dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.

4. Kecelakaan  
Pengembangan sumber daya manusia bertujuan mengurangi tingkat kecelakaan karyawan sehingga jumlah biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan berkurang.
5. Pelayanan  
Pengembangan sumber daya manusia bertujuan meningkatkan pelayanan yang lebih dari karyawan kepada nasabah perusahaan, karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya penarik sangat penting bagi rekanan-rekanan perusahaan yang bersangkutan.
6. Moral  
Pengembangan sumber daya manusia menyebabkan moral karyawan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
7. Karir  
Pengembangan sumber daya manusia membuat kesempatan meningkatkan karir karyawan semakin besar, karena keahlian, keterampilan dan prestasi kerjanya lebih baik.
8. Konseptual  
Pengembangan sumber daya manusia membuat manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik, karena *technical skill*, *human skill*, dan *managerial skill*-nya lebih baik.
9. Kepemimpinan  
Pengembangan sumber daya manusia menyebabkan kepemimpinan seorang manajer akan lebih baik, *human relation*-nya lebih luwes, motivasinya lebih terarah sehingga pembinaan kerja sama vertikal dan horizontal semakin harmonis.
10. Balas Jasa  
Adanya pengembangan sumber daya manusia menyebabkan balas jasa (gaji, upah insentif, dan *benefits*) karyawan akan meningkat karena prestasi kerja mereka semakin besar.
11. Konsumen  
Pengembangan sumber daya manusia memberi manfaat yang baik bagi masyarakat konsumen karena mereka akan memperoleh barang atau pelayanan yang lebih bermutu.

Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya bertujuan untuk memperbaiki efektifitas kerja karyawan dalam mencapai hasil kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tujuan dilakukannya pengembangan Sumber Daya Manusia menurut Heidjrachman (1995:74):

Tujuan Pengembangan karyawan adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Perbaikan efektivitas dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan karyawan, keterampilan karyawan maupun sikap karyawan itu sendiri terhadap tugas-tugasnya.

Werther dan Davis (1993:309) mengemukakan beberapa manfaat pengembangan baik bagi perusahaan maupun untuk pegawai perusahaan, yaitu:

- 1) Keuntungan untuk Organisasi  
Meningkatkan kemampuan organisasi dalam memperoleh keuntungan dan atau sikap yang positif dari karyawan terhadap orientasi keuntungan.
- 2) Manfaat bagi pegawai yang pada akhirnya akan menguntungkan organisasi  
Membantu pegawai membuat keputusan dan pemecahan masalah yang efektif melalui pengembangan dan pelatihan faktor-faktor motivasi yaitu, pengakuan, prestasi, pertumbuhan, tanggung jawab dan perkembangan yang terinternalisasi dan teroperasionisasikan.
- 3) Manfaat dalam hubungan kepegawaian, hubungan-hubungan antar kelompok dan kelompok serta pelaksanaan kebijaksanaan kepegawaian.

Tujuan suatu organisasi atau perusahaan dapat tercapai apabila karyawan telah mengikuti program pengembangan sumber daya manusia, sehingga karyawan dapat menjalankan tugas sesuai dengan keterampilan yang dimiliki. Dengan adanya program pengembangan sumber daya manusia karyawan dapat bekerja sesuai dengan keahlian dan keterampilannya sehingga mereka berantusias menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu. Program pengembangan sumber daya manusia yang baik adalah program pengembangan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya dengan memberikan pendidikan dan pelatihan pada karyawan demi tercapainya tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui, bahwa pengembangan sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan. Karena pengembangan sumber daya manusia adalah suatu hal yang mutlak dilaksanakan dengan melihat tugas dan kedudukan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

#### 2.1.4 Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2001:77) menjelaskan bahwa “Metode dasar pengembangan sumber daya manusia terdiri atas metode pendidikan atau *education* dan metode pelatihan atau *training*”. Berikut penjelasan tentang metode pendidikan dan pelatihan:

##### a. Metode Pendidikan ( *Education Method* )

Pendidikan menurut Nasution (2000:71) adalah “Suatu proses, teknik dan metode belajar mengajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya”. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan proses pengembangan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan dengan mentransfer pengetahuan dari seorang kepada orang lain.

Menurut Nasution (2000:72) tujuan pendidikan yang ingin dicapai oleh perusahaan adalah:

- 1). Karyawan tersebut dapat memperdalam teori pemecahan kasus.
- 2). Karyawan diharapkan dapat mengambil keputusan secara tepat.
- 3). Karyawan diharapkan dapat mengambil kebijakan secara tepat.
- 4). Dapat mengkaji ulang keputusan dan kebijakan yang telah dibuat perusahaan.
- 5). Diharapkan koordinasi akan semakin baik antara departemen yang ada dalam perusahaan.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan pada dasarnya dilakukan dengan tujuan agar karyawan lebih banyak melihat, memahami, dan menyelesaikan suatu masalah sesuai dengan metode atau disiplin ilmu yang berlaku.

Andrew F. Sikula dalam Hasibuan (2001:80-83) mengungkapkan metode pendidikan meliputi:

- a) *Training methods* atau class room method, yaitu metode latihan didalam kelas yang juga dapat digunakan sebagai metode pendidikan (*development*), karena manajer adalah juga karyawan.
- b) *Understudies*, yaitu teknik pengembangan yang dilakukan dengan praktek langsung bagi seseorang yang dipersiapkan untuk menggantikan jabatan atasannya.

- c) *Job rotation and planet progression*, merupakan teknik pengembangan yang dilakukan dengan cara memindahkan peserta dari suatu jabatan ke jabatan yang lainnya secara periodik untuk menambah keahlian dan kecakapannya pada setiap jabatannya.
- d) *Coaching and counseling*, yaitu suatu metode pendidikan dengan cara atasan mengajarkan keahlian dan keterampilan kerja kepada bawahannya.
- e) *Junior board of executive or multiple management*, merupakan suatu komite penasihat tetap yang terdiri dari calon-calon manajer dengan ikut memikirkan atau memecahkan masalah-masalah perusahaan untuk kemudian direkomendasikan kepada *top management*.
- f) *Committee assignment*, yaitu komite yang dibentuk untuk menyelidiki, mempertimbangkan, menganalisa, dan melaporkan suatu masalah kepada pimpinan.
- g) *Business games*, yaitu pengembangan yang dilakukan dengan mengadu antar karyawan untuk bersaing memecahkan masalah tertentu.
- h) *Sensitivity training*, yaitu pembelajaran tentang bagaimana cara bekerja yang lebih efektif sebagai anggota tim dan bagaimana melaksanakan peranannya dengan baik.
- i) *Other development method*, ialah setiap metode pengembangan harus dapat meningkatkan keahlian, keterampilan, kecakapan dan kualitas agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya lebih efektif dan mencapai prestasi kerja optimal.

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi melaksanakan pengembangan sumber daya manusia berupa pendidikan dengan menggunakan metode *Other Development Method*. Berdasarkan metode pendidikan diatas dapat disimpulkan bahwa proses pendidikan dapat menghasilkan perubahan yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, kecakapan, sikap, kebiasaan, pengertian, dan minat karyawan. Dengan adanya program pengembangan sumber daya manusia berupa pendidikan ini, perusahaan berharap dapat meningkatkan kinerja karyawan sesuai tujuan perusahaan.

#### **b. Metode Pelatihan ( *Training* )**

Dessler (1997:261) mengungkapkan bahwa, "Pelatihan merupakan proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang mengenai keterampilan yang mereka buat untuk menjalankan pekerjaan mereka". Menurut Hamalik (2000:10),

“Pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindak (upaya) yang dilaksanakan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja yang dilakukan oleh tenaga profesional kepelatihan dalam satuan waktu yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan tertentu guna meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu organisasi”.

Simamora (2001:345) berpendapat pelatihan atau *training* adalah “Serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, pengalaman/perubahan sikap seseorang”. Dari definisi pelatihan diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan upaya untuk menambah penguasaan keterampilan dan teknik kerja guna meningkatkan produktivitas kerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Pelatihan diadakan dengan tujuan menyiapkan karyawan agar dapat melakukan pekerjaan yang sedang dihadapi. Menurut Nasution (2000:73) tujuan yang ingin dicapai dari suatu pelatihan adalah:

1. Memperbaiki moral kerja karyawan.
2. Karyawan diharapkan melaksanakan pekerjaan lebih baik.
3. Karyawan diharapkan dapat memelihara atau merawat mesin-mesin atau peralatan produksi lebih baik.
4. Karyawan diharapkan dapat menekan angka kecelakaan kerja dengan bekerja lebih hati-hati.
5. Akan dapat mengurangi pengawasan yang tidak perlu, dan karyawan diharapkan bekerja lebih mandiri.

Sedangkan menurut Hamalik (2000:12) tujuan diadakannya kegiatan pelatihan adalah “Untuk meningkatkan kemampuan kerja para peserta yang menimbulkan perubahan perilaku aspek-aspek kognitif, keterampilan dan sikap”. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan diadakannya kegiatan pelatihan adalah untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan agar dapat membina hubungan antar karyawan dalam organisasi atau perusahaan, serta menambah pengetahuan karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Handoko (2000:112-116) mengemukakan ada dua kategori pokok program pelatihan yaitu *On The Job Training* dan *Off The Job Training*. Dijelaskan sebagai berikut:

1). *On the job training* (Metode Praktis)

Ada beberapa macam *on the job training*, yaitu:

- a) Rotasi jabatan, yaitu memberikan kepada karyawan pengetahuan tentang bagian-bagian organisasi yang berbeda dan praktek berbagai macam keterampilan.
- b) Latihan Instruksi kerja, merupakan petunjuk-petunjuk pengerjaan diberikan secara langsung pada pekerjaan dan digunakan terutama untuk melatih para karyawan tentang cara pelaksanaan pekerjaan mereka sekarang.
- c) Magang, yaitu proses belajar dari seseorang atau beberapa orang yang lebih berpengalaman.
- d) *Coaching*, maksudnya penyelia atau atasan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada karyawan dalam pelaksanaan kerja rutin mereka.
- e) Penugasan sementara, merupakan penempatan karyawan pada posisi manajerial atau sebagai anggota panitia tertentu untuk jangka waktu yang ditetapkan. Karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan dan pemecahan-pemecahan masalah organisasi nyata.
- f) Simulasi, dengan pendekatan ini karyawan peserta pelatihan menerima representasi tiruan (*artificial*) suatu aspek organisasi dan diminta untuk menanggapi seperti dalam keadaan sebenarnya. Beberapa teknik metode simulasi antara lain adalah:
  - 1) Metode studi kasus, digunakan untuk mengembangkan keterampilan pengambilan keputusan
  - 2) *Role playing*, digunakan untuk mengubah sikap peserta.
  - 3) *Business training*, merupakan simulasi pengambilan keputusan skala kecil yang dibuat sesuai dengan situasi kehidupan bisnis nyata.
  - 4) *Vestible training*, merupakan pelatihan dengan menggunakan pelatih khusus.
  - 5) Latihan laboratorium, merupakan bentuk latihan kelompok untuk mengembangkan keterampilan antar pribadi.
  - 6) Program pengembangan eksekutif, biasanya diselenggarakan oleh universitas atau lembaga pendidikan.

2). *Off the job training* (Teknik Presentasi Informasi)

Presentase informasi, digunakan untuk mengajarkan berbagai sikap, konsep atau keterampilan kepada peserta. Beberapa teknik metode presentasi informasi antara lain adalah metode:

- a) Kuliah, merupakan suatu metode tradisional dengan kemampuan penyampaian informasi, banyak peserta dan biaya relatif murah. Para peserta diasumsikan sebagai pihak yang pasif.
- b) Presentasi Video, presentasi TV, films, sliders dan sejenisnya adalah serupa dengan bentuk kuliah.
- c) Metode Konperensi, metode ini analaog dengan bentuk kelas seminar diperguruan tinggi, sebagai pengganti metode kuliah.
- d) *Programmed Instruction*, metode ini merupakan mesin pengajar dan komputer untuk memperkenalkan kepada peserta topic yang harus dipelajari, dan memerinci serangkaian langkah dengan umpan balik langsung pada penyelesaian setiap langkah.
- e) Studi sendiri (*Self-Study*) teknik ini biasanya menggunakan manual-manual dan modul-modul tertulis dan kaset-kaset atau videotape rekaman.

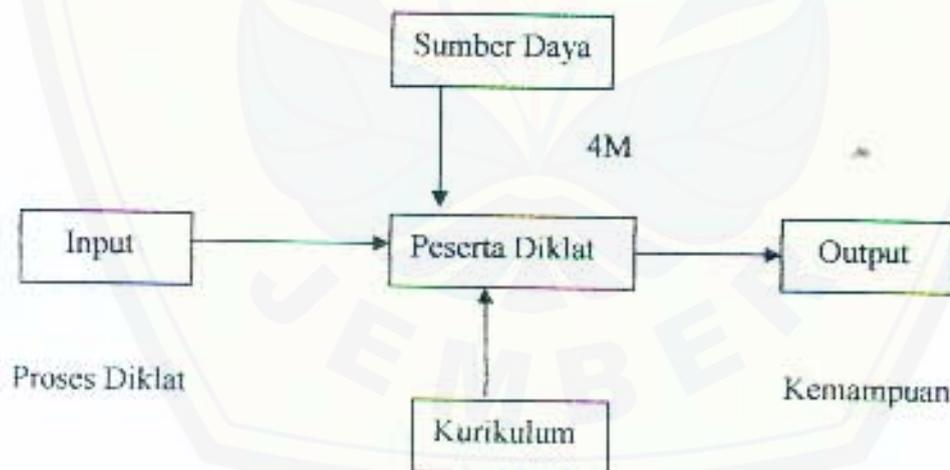
Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa dalam menjalankan suatu metode pelatihan harus berdasarkan pada kebutuhan pekerjaan. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi mengadakan program pengembangan sumber daya manusia yang berbentuk pelatihan dengan menggunakan metode *On The Job Training and Off The Job Training*. Dimana dalam pelatihan ini diberikan pengetahuan dan keterampilan yang menunjang pekerjaan karyawan, sehingga dalam melaksanakan tugasnya karyawan selalu berpedoman pada teori yang dapat dipertanggung jawabkan.

Pendidikan yang diadakan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi dilaksanakan dalam waktu 1-3 bulan. Melalui pendidikan ini PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi berharap peserta pendidikan benar-benar dapat memahami materi-materi yang diberikan oleh instruktur atau pemateri, sehingga ilmu pengetahuan dan wawasan yang didapat benar-benar maksimal. Sedangkan Pelatihan yang diadakan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi dilaksanakan dalam waktu 1-2 minggu. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi berharap dengan diadakannya pelatihan dalam waktu yang singkat, peserta pelatihan dapat menguasai materi yang diberikan oleh instruktur atau pemateri dengan cepat dan tanggap.

Pendidikan dan pelatihan dibutuhkan dalam suatu organisasi atau perusahaan sebagai upaya pengembangan sumber daya manusia. Suatu organisasi atau perusahaan dituntut untuk dapat berkembang demi kelangsungan hidup karyawan dan usahanya. Maka dari itu kemampuan sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan harus terus ditingkatkan sejalan dengan kemajuan dan perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut.

Pengembangan sumber daya manusia yang berupa pendidikan dan pelatihan merupakan suatu proses yang terjadi dalam lingkup suatu organisasi atau perusahaan yang diharapkan dapat menghasilkan suatu perubahan peningkatan perilaku karyawan atau peserta pendidikan dan pelatihan. Berikut skema proses pendidikan dan pelatihan.

Gambar 2.1: Proses Pendidikan dan Pelatihan



Sumber : Pengembangan Sumber Daya Manusia (dalam Notoatmodjo, 2003:32).

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa proses pendidikan dan pelatihan terdiri dari *input* (sasaran diklat) dan *output* (perubahan perilaku), dan faktor yang mempengaruhi proses. Faktor yang mempengaruhi proses pendidikan dan pelatihan

dibedakan menjadi dua yaitu perangkat lunak dan perangkat keras. Perangkat lunak antara lain mencakup kurikulum, organisasi pendidikan dan pelatihan, peraturan, metode belajar mengajar dan tenaga pelatih. Sedangkan perangkat keras terdiri dari fasilitas-fasilitas, alat bantu pendidikan dan lain sebagainya.

Dalam sistem pendidikan dan pelatihan faktor tenaga pengajar, fasilitas, alat Bantu pendidikan dan metode belajar mengajar merupakan sumber daya yang terdiri dari empat M (*man, money, materiil dan method*). Kurikulum sendiri merupakan faktor yang memiliki pengaruh besar dalam proses pendidikan dan pelatihan. Dalam manajemen, 4M (*man, money, materiil dan method*) digolongkan dalam input, sehingga hanya terdapat 3 unsur yaitu input, proses dan output.

Dengan menguasai berbagai pengetahuan, keterampilan dan sikap diharapkan karyawan akan lebih mudah dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan menyelesaikan berbagai masalah dalam perusahaan.

Proses pengembangan sumber daya manusia menurut Hasibuan (2001:74-75) adalah sebagai berikut:

- a) Sasaran ditetapkan berdasarkan pada kebutuhan jabatan atau pekerjaan dari karyawan yang bersangkutan.
- b) Kurikulum yang diberikan ditetapkan secara sistematis, jumlah jam pertemuan, metode pengajaran dan sitem evaluasinya dengan jelas sehingga sasaran pengembangan dapat optimal.
- c) Sarana, penyediaan tempat dan alat-alat harus didasarkan pada prinsip ekonomi serta berpedoman pada sasaran pengembangan yang ingin dicapai.
- d) Peserta pengembangan sebaiknya mempunyai latar belakang yang relatif homogen dan jumlahnya ideal, supaya kelancaran pengembangan terjamin.
- e) Pelatih, pengangkatan pelatih atau instruktur harus berdasarkan kemampuan obyektif (teoritis dan praktis) bukan didasarkan pada peserta pengembangan yang pada akhirnya diakhiri dengan ujian atau evaluasi untuk mengetahui sasaran pengembangan tercapai atau tidak.

Menurut Notoatmodjo (2003:30-31) Pentingnya program pendidikan dan pelatihan bagi suatu organisasi adalah sebagai berikut:

- 1) Sumber daya manusia atau karyawan yang menduduki suatu jabatan tertentu dalam organisasi, belum tentu mempunyai kemampuan yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam jabatan tersebut.

- 2) Dengan adanya kemajuan ilmu dan teknologi diperlukan penambahan atau peningkatan kemampuan yang diperlukan oleh jabatan tersebut.
- 3) Adanya ganjaran dan perangsang yang berupa promosi dapat meningkatkan produktivitas kerja bagi seorang karyawan. Untuk itulah maka diperlukan pendidikan atau pelatihan tambahan.
- 4) Didalam masa pembangunan ini organisasi-organisasi atau instansi-instansi, baik pemerintah maupun swasta merasa terpancung untuk menyelenggarakan pelatihan-pelatihan bagi para karyawannya agar diperoleh ektivitas dan efisiensi kerja sesuai dengan masa pembangunan.

### 2.1.5 Kinerja Karyawan

Setiap perusahaan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya sehingga diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkannya. Oleh sebab itu sebelum meningkatkan kinerja karyawan perlu diketahui terlebih dahulu pengertian dari kinerja itu sendiri.

Menurut Prawirosentono (1999:42), "*Performance* (kinerja) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika".

Moenir (2000:16) mengungkapkan kinerja adalah, "Hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan". Istilah kinerja/prestasi sendiri sebenarnya adalah alih bahasa dari kata Inggris "*Performance*". Hal serupa juga dikemukakan oleh Mangkunegara (2001:67) bahwa, "Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang)".

Dari pendapat Moenir tersebut diatas dapat diketahui, yang dimaksud kinerja dalam tulisan ini adalah kinerja karyawan yang merupakan hasil yang telah dicapai oleh karyawan berdasarkan ukuran yang berlaku untuk suatu tugas atau pekerjaan yang telah dilaksanakan dalam waktu tertentu.

Dalam pencapaian kinerja karyawan terhadap tercapainya tujuan yang diharapkan, diperlukan adanya ketetapan standar dan pengukurannya. Meningkatnya kinerja karyawan setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan, baik kualitas maupun kuantitas kerjanya menurut Hasibuan (2002:98), "Itu berarti metode pengembangan yang ditetapkan telah cukup baik". Kinerja karyawan yang baik akan membantu meningkatkan perbaikan status karyawan yang bersangkutan.

Evaluasi terhadap dimensi kinerja karyawan meliputi semua unsur dalam pekerjaan masing-masing karyawan. Dimensi ini mencakup berbagai kriteria yang digunakan dalam mengukur hasil pekerjaan yang diselesaikan. Pengukuran kinerja karyawan harus disesuaikan dengan jenis pekerjaan yang harus dinilai, sehingga tidak semua kriteria dipergunakan dalam suatu penilaian kinerja karyawan.

Menurut Bernardin dan Russel (1995:68), pengukuran kinerja diukur berdasarkan kriteria sebagai berikut:

1. *Quality*  
Yaitu tingkatan sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity*  
Yaitu jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
3. *Timeliness*, adalah tingkat sejauh mana suatu kegiatan dilaksanakan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi *output* lain.
4. *Cost-Effectiveness*, adalah tingkat sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tinggi, atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
5. *Need for supervision*, adalah tingkat sejauh mana seorang karyawan dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang *supervisor* untuk mencegah tindakan yang tidak diinginkan.
6. *Interpersonal Impact*, adalah tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama antara rekan kerja dan bawahan.

Untuk mengetahui apakah kinerja karyawan telah sesuai dengan sasaran atau tujuan yang diharapkan, maka diperlukan penetapan standar terhadap hasil kerja karyawan. Sebagaimana yang dikemukakan Dharma (2001:154) bahwa, "Hampir

seluruh pengukuran kinerja karyawan mempertimbangkan kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu”. Kuantitas yaitu jumlah pekerjaan atau tugas yang harus diselesaikan, kualitas yaitu mutu yang dihasilkan, sedangkan yang dimaksud dengan ketepatan waktu adalah kesesuaian waktu yang telah direncanakan pada saat menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui, peningkatan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi dalam penelitian ini diukur berdasarkan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

#### 2.1.6 Karyawan

Karyawan memiliki peran aktif dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan. Hasibuan (2001:12) mengemukakan, “Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan akan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajib terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian Posisi karyawan dalam suatu perusahaan dibedakan atas karyawan operasional dan karyawan manajerial (pimpinan)”.

Menurut Hasibuan (2001:12) yang dimaksud dengan karyawan operasional dan karyawan manajerial adalah:

- a. Karyawan Operasional  
Karyawan operasional adalah setiap orang yang secara langsung harus mengerjakan sendiri pekerjaannya sesuai dengan perintah atasan.
- b. Karyawan Manajerial  
Karyawan manajerial adalah setiap orang yang berhak memerintah bawahannya untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dan dikerjakan sesuai dengan perintah. Mereka mnencapai tujuannya melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Karyawan manajerial ini dibedakan atas manajerial lini dan manajerial staf.

Dari teori Hasibuan dan data yang didapat, karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a) Karyawan Operasional adalah karyawan yang secara langsung harus mengerjakan sendiri pekerjaannya sesuai dengan perintah atasan. Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi, yang bekerja sebagai Karyawan Operasional adalah Karyawan Bagian Keuangan, Karyawan Bagian SDM & Administrasi, Karyawan Bagian Teknik/Distribusi dan Karyawan Bagian Niaga.
- b) Karyawan Manajerial adalah setiap orang yang berhak memerintah bawahannya untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dan dikerjakan sesuai dengan perintah. Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi, yang bekerja sebagai Karyawan Manajerial adalah Manajer PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.

Dalam penelitian ini karyawan yang akan diteliti adalah karyawan operasional, hal ini dikarenakan karyawan operasional memiliki peran penting dalam perkembangan perusahaan.

## 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan penelitian terdahulu sangat diperlukan sebagai bahan kajian tambahan, tinjauan penelitian terdahulu yang digunakan adalah:

Penelitian terdahulu yang menjadi bahan kajian dari penelitian ini adalah Fanny L. Pramono (2003) dengan judul "Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pada Hotel Bandung Permai Jember". Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa pengembangan sumber daya manusia yang digunakan adalah pendidikan dan pelatihan. Pendidikan yang dilakukan dalam penelitian tersebut adalah studi banding dan class room method, sedangkan pelatihan yang dilaksanakan meliputi on the job training dan off the job training. On the job training meliputi instruksi kerja, rotasi kerja dan magang, off the job training dengan mengikuti pelatihan bahasa Inggris.

Persamaan dan perbedaan penelitian pada Hotel Bandung Permai Jember dengan penelitian pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi ini adalah:

a. Persamaan

- 1) Sama-sama meneliti dan menggambarkan pengembangan sumber daya manusia berupa pendidikan dan pelatihan
- 2) Sama-sama menggunakan metode pelatihan *on the job training and off the job training*.

b. Perbedaan

- 1) Pada penelitian Fanny L. Pramono (2003) pengembangan sumber daya manusia oleh Hotel Bandung Permai Jember diadakan sebagai upaya meningkatkan kinerja pelayanan. Sedangkan penelitian pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi, diadakan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.
- 2) Lokasi penelitian terdahulu adalah pada Hotel Bandung Permai Jember. Sedangkan pada penelitian ini lokasi penelitiannya adalah PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi yang terletak di Jl. Nusantara no.1 Banyuwangi.



## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Metode Penelitian

Suatu penelitian ilmiah harus menggunakan metode tertentu secara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Penelitian merupakan rangkaian kegiatan ilmiah berupa pengumpulan, pengolahan dan penyajian analisis data dalam rangka pemecahan permasalahan.

Pengetian metode penelitian menurut Hadi (1995:4) adalah sebagai berikut :

Metode riset sebagaimana yang kita kenal sekarang memberikan garis-garis yang sangat cermat dan mengajukan syarat-syarat yang sangat keras. Maksudnya untuk menunjang agar pengetahuan yang dicapai suatu research dapat mempengaruhi harga ilmiah yang setinggi-tingginya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ilmiah hendaknya disusun secara sistematis dengan mendasarkan pada teori-teori yang ada. Metode penelitian sangat diperlukan dalam melakukan penelitian ilmiah, sebagai dasar dalam memecahkan masalah yang dikemukakan.

#### 3.1.1 Tahap Penelitian

Tahapan penelitian adalah persiapan yang dilakukan untuk membantu peneliti. Tahap-tahap persiapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

##### a. Menentukan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi yang bertempat di Jln. Nusantara No : 01. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan atas:

- 1) PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN di Banyuwangi yang diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik pada

masyarakat. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi melakukan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia, untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.

#### b. Tahap Observasi Awal

Penelitian pendahuluan yaitu suatu penelitian awal ke perusahaan untuk memperoleh data tentang pengembangan sumber daya manusia. Penulis melakukan observasi awal dengan tujuan untuk mengetahui kegiatan perusahaan, yang berhubungan dengan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia.

#### c. Tahap Penentuan Tipe Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu untuk menggambarkan tentang pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.

Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2002) adalah "Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain". Sedangkan Sumanto (1995:15) menyebutkan bahwa "Penelitian deskriptif berusaha mendeskripsi dan menginterpretasi apa yang ada dan data penelitian dengan cara deskriptif biasanya dikumpulkan melalui survey, wawancara atau observasi oleh peneliti".

Menurut Miles dan Huberman (1992:15) analisis kualitatif adalah "Data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan biasanya diproses kira-kira sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih tulis); tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang disusun ke dalam teks yang diperluas".

Tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini meneliti segala sesuatu secara terperinci dengan cara memberi pertanyaan kepada subyek, kemudian jawaban yang didapat akan diolah menjadi satu kesatuan yang utuh dan dirumuskan menjadi satu data. Dengan demikian data yang didapat akan digunakan untuk menggambarkan dan menganalisa secara utuh bagaimana pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.

#### d. Menentukan Karakteristik Informan

Informan merupakan bagian dari suatu penelitian, melalui informan fakta-fakta bisa didapat. Informan adalah orang yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Pemilihan dikelompokkan sesuai dengan jabatan yang akan memberikan informasi pada masing-masing bidang kerjanya.

Kelancaran penelitian diharapkan dapat membantu peneliti dalam memperoleh data agar dapat mendiskripsikan tentang pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi. Kelancaran tersebut didukung oleh adanya informan yang berhubungan dengan perusahaan secara langsung atau secara internal sebagai pelaksana keputusan tetapi semuanya dipilih yang berhubungan secara langsung dengan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.

Menurut Spradley (dalam Faisal, 1999:57) ada beberapa kriteria yang perlu dikembangkan dalam menentukan informan, yaitu:

1. Subjek yang telah cukup lama dan menyatu dengan kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran penelitian.
2. Subjek yang masih terlihat secara aktif pada kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Subjek yang mempunyai banyak waktu atau kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu.

5. Subjek yang sebelumnya masih tergolong asing dengan penelitian sehingga peneliti dapat merasa lebih tertantang untuk belajar sebanyak mungkin dari subjek yang semacam guru baru baginya.
6. Pemilihan informan didasarkan kebutuhan penelitian.

Dalam penelitian ini, pemilihan informan didasarkan pada kebutuhan penelitian. Informan yang dipilih diharapkan mampu memberi informasi sesuai dengan permasalahan penelitian. Dalam rencana penelitian ini yang akan peneliti tetapkan sebagai informan adalah:

- 1) Nama : Abdul Syukur Ridwan  
Jabatan : Assman SDM & Administrasi  
Pendidikan : SI-Teknik Listrik  
Tugas :
  - a. Mengkoordinasi dan mengendalikan semua kegiatan SDM.
  - b. Merencanakan dan mengkoordinasikan pengembangan sumber daya manusia dalam perusahaan.
  - c. Mengendalikan kinerja SDM dalam perusahaan.  
Masa Kerja : 20 tahun  
PSDM : Pendidikan SDM & Administrasi di UDIKLIAT Pandaan pada bulan Juli-September 2006
- 2) Nama : Sutanto Sri Satoto  
Jabatan : Supv SDM  
Pendidikan : SLTA  
Tugas :
  - a. Membuat susunan pelaksanaan program pengembangan SDM.
  - b. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh Assman SDM & Administrasi.

Masa Kerja : 17 tahun

PSDM : Pendidikan SDM & Administrasi di UDIKLAT Pandaan pada bulan Juli-September 2006

3) Nama : Sunarno

Jabatan : Supv. Pemeliharaan Konstruksi Distribusi

Pendidikan : STM Elektro

Tugas :

- a. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh Asman distribusi.
- b. Membuat laporan pengendalian dan penanganan kegiatan pemeliharaan konstruksi distribusi.

Masa Kerja : 22 tahun

PSDM : Pelatihan Teknik/Distribusi di UDIKLAT Pandaan pada bulan Maret 2006

4) Nama : Slamet AH

Jabatan : Ahli Teknik Muda AMR

Pendidikan : STM Mesin

Tugas :

- a. Mengendalikan kegiatan dibidang pengukuran listrik.
- b. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh Asman Distribusi.
- c. Membuat laporan hasil pengukuran listrik bulanan.

Masa Kerja : 32 tahun

PSDM : Pendidikan Teknik/Distribusi di UDIKLAT Distribusi Jawa Timur pada bulan Januari-Maret 2006

5) Nama : Didik Hendro Utomo

Jabatan : Supv. Keuangan

Pendidikan : SLTA

Tugas :

- a. Membuat pembukuan laporan keuangan perusahaan.
- b. Mengelola keuangan perusahaan.
- c. Bekerjasama dengan staff keuangan mengerjakan laporan keuangan.

Masa Kerja : 15 tahun

PSDM : Pendidikan Keuangan di UDIKLAT Pusat Jakarta pada bulan April-Juni 2006

6) Nama : Suhartomo

Jabatan : Juru Utama Keuangan

Pendidikan : S1-Ekonomi

Tugas :

- a. Membuat laporan keuangan perusahaan bulanan.
- b. Membantu Supv. Keuangan membuat laporan pembukuan keuangan perusahaan.

Masa Kerja : 15 tahun

PSDM : Pelatihan Keuangan di UDIKLAT Pandaan pada bulan Juni 2006

7) Nama : Tin Rusmini

Jabatan : Supv. Sekretariat

Pendidikan : SLTA

Tugas :

- a. Mengatur bagian kesekretariatan perusahaan.
- b. Melaksanakan tugas yang diberikan Asman SDM & Administrasi.

Masa Kerja : 23 tahun

PSDM : Pelatihan SDM & Administrasi di UDIK1.AT Pandaan pada bulan September 2006

8) Nama : Hari Subagio

Jabatan : Supv. Penagihan

Pendidikan : SI-Hukum

Tugas :

- a. Membuat laporan penagihan listrik bulanan.
- b. Mengatur dan mengendalikan kegiatan penagihan listrik.

Masa Kerja : 23 tahun

PSDM : Pelatihan Bahasa Inggris di UDIK1.AT Pandaan pada bulan Desember 2006

9) Nama : Indriyani

Jabatan : Supv. Niaga

Pendidikan : SI-Akuntansi

Tugas :

- a. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh Asman Niaga.
- b. Mengatur dan mengontrol segala kegiatan dibidang niaga sesuai aturan perusahaan.

Masa Kerja : 23 tahun

PSDM : Pendidikan Niaga di UDIKLAT Malang pada bulan Oktober-Desember 2006

10) Nama : Binti Choiriyah

Jabatan : Juru Utama Niaga

Pendidikan : S1-Akuntansi

Tugas :

- a. Membuat laporan dibidang keniagaan.
- b. Membantu Supv. Niaga dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Masa Kerja : 14 tahun

PSDM : Pelatihan Niaga di UDIKLAT Pandaan pada bulan Desember 2006

### 3.1.2 Tahap Pengumpulan Data

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### a. Pengumpulan Data Primer.

Pengumpulan data primer dilaksanakan secara terbuka dengan menggunakan metode observasi langsung dan wawancara terbuka dan mendalam. Kegiatan ini dilakukan pada waktu dan keadaan yang tepat agar memperoleh data yang akurat. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data primer adalah sebagai berikut.

##### 1. Observasi

Observasi adalah kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung dan cermat terhadap objek yang akan diteliti serta mencatatnya secara sistematis sesuai data yang diperlukan dalam penelitian,

sehingga akan memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi. Kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh data primer dan data sekunder tetapi posisi peneliti hanya sebagai pengamat.

## 2. Wawancara mendalam

Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi yang digunakan sebagai data yang berhubungan dengan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam perusahaan. Metode wawancara ini dilaksanakan secara terbuka dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Tanya jawab dilakukan secara langsung, tujuan wawancara secara terbuka ini untuk memberi kebebasan pada informan. Obyek wawancara ini adalah informan yang sudah dipilih, informan tersebut adalah Assmen SDM, Supv. SDM, Juru Utama Akuntansi, Supv. Pengukuran.

### b. Pengumpulan Data Sekunder

Metode pengumpulan data sekunder digunakan untuk memperoleh informasi data yang berupa bukti-bukti nyata dengan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen dan gambar-gambar yang berkaitan dengan masalah mengenai implementasi pengembangan sumber daya manusia. Cara-cara yang ditempuh untuk mengumpulkan data sekunder adalah:

#### 1. Studi Kepustakaan

Dilakukan peneliti sebagai acuan dalam penulisan hasil penelitian dengan jalan membaca buku-buku yang berkaitan dengan obyek penelitian, yaitu mengenai pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia.

#### 2. Dokumentasi

Metode ini dilakukan untuk memperoleh informasi dan data-data sekunder berupa dokumen-dokumen, buku-buku dan gambar-gambar yang ada pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi yang berkaitan dengan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia.

### 3.1.3 Tahap Analisis Data

Pada tahap analisis data, data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif artinya setiap ada permasalahan yang muncul selalu diungkapkan secara lebih mendalam dan terperinci dengan menggunakan deskriptif kualitatif secara sistematis. Analisis yang digunakan adalah analisis domain dan taksonomi. Analisis domain merupakan proses analisis informasi yang sifatnya sangat umum dan menyeluruh terhadap apa yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian yang dilakukan.

Apabila data yang diperoleh masih bersifat gambaran umum pada analisis domain maka akan dilanjutkan dengan analisis data taksonomi. Menurut Faisal (1999:98) analisis domain adalah "Analisis yang dilakukan untuk memperoleh gambaran atau pengertian yang bersifat umum dan relatif menyeluruh tentang apa yang tercakup pada suatu pokok permasalahan yang diteliti". Untuk mendeskripsikan fenomena yang menjadi sasaran penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1: Model Analisis Domain PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi

Domain	Hubungan Semantis	Pertanyaan Struktural
Karakteristik usaha PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.	Karakteristik usaha adalah bentuk dan jenis pengelolaan usaha.	Apa saja karakteristik usaha PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi?
Pelaksanaan Pengembangan sumber daya manusia PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.	Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia berupa pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.	Bagaimanakah Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan?
Kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.	Peningkatan kinerja karyawan merupakan tujuan dari Pelaksanaan Pengembangan sumber daya manusia PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.	Apa saja bentuk peningkatan kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi?

Selanjutnya diungkap secara mendalam menggunakan analisis taksonomi yaitu "Analisis pada domain tentang apa yang sangat berguna dalam mendeskripsikan atau menjelaskan fenomena menjadi sasaran utama penelitian", (Faisal, 1999:98).

Tabel 3.2: Model Analisis Taksonomi Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.

Taksonomi	Bentuk Pengembangan SDM	Sasaran	
Pengembangan SDM	1. Pendidikan ( <i>Education</i> )	Tujuan	Menambah pengetahuan dan wawasan karyawan, memperdalam teori pemecahan masalah, mendidik karyawan untuk dapat mengkaji ulang keputusan yang telah dibuat perusahaan, serta mengambil kebijakan secara tepat.
		Metode	<i>Other Development Method</i>
		Tempat	UDIKLAT Jakarta, Distribusi Jawa Timur, Malang dan Pandaan.
		Waktu	Januari-Desember 2006
		Target	Karyawan PT. PLN (Persero) APJ Banyuwangi.
		Anggaran	Sesuai ketentuan perusahaan.
		Evaluasi	Hasil dari pendidikan yang dilakukan dapat dilihat dari prestasi karyawan setelah mengikuti pendidikan.
	2. Pelatihan ( <i>Training</i> )	Tujuan	Memperbaiki moral kerja karyawan, meningkatkan keterampilan karyawan, melatih karyawan untuk bekerja mandiri dan lebih hati-hati, serta melatih karyawan untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.
		Metode	<i>On The Job Training &amp; Off The Job Training</i>
		Tempat	UDIKLAT Pandaan.
		Waktu	Januari-Desember 2006
		Target	Karyawan PT. PLN (Persero) APJ Banyuwangi.
		Anggaran	Sesuai ketentuan perusahaan.
		Evaluasi	Hasil dari pelatihan yang diadakan dapat dilihat dari kinerja karyawan.

Tabel 3.3: Model Analisis Taksonomi Pengembangan Sumber Daya Manusia berupa Pendidikan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.

Taksonomi 1	Jenis Pendidikan 2	Sasaran 3	
Pendidikan (Education)	1. Teknik/Distribusi	Tujuan	Menambah ilmu, pengetahuan dan wawasan karyawan dibidang teknik/distribusi.
		Metode	<i>Other Development Method</i>
		Tempat	UDIKLAT Distribusi Jawa Timur
		Waktu	Januari-Maret 2006
		Target	Karyawan Bagian Teknik/Distribusi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi
		Jumlah Peserta	4 orang
		Anggaran	Sesuai ketentuan perusahaan
		Evaluasi	Hasil dari pendidikan yang dilakukan dapat dilihat dari prestasi karyawan setelah mengikuti pendidikan.
	2. Keuangan	Tujuan	Menambah ilmu, pengetahuan dan wawasan karyawan dibidang keuangan.
		Metode	<i>Other Development Method</i>
		Tempat	UDIKLAT Pusat Jakarta
		Waktu	April-Juni 2006
		Target	Karyawan Bagian Keuangan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi
		Jumlah Peserta	2 orang
Anggaran		Sesuai ketentuan perusahaan	
Evaluasi		Hasil dari pendidikan yang dilakukan dapat dilihat dari prestasi karyawan setelah mengikuti pendidikan.	

1	2	3	
	3. SDM & Administrasi	Tujuan	Menambah ilmu, pengetahuan dan wawasan karyawan dibidang SDM & Administrasi.
		Metode	<i>Other Development Method</i>
		Tempat	UDIKLAT Pandaan
		Waktu	Juli-September 2006
		Target	Karyawan Bagian SDM & Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi
		Jumlah Peserta	2 orang
		Anggaran	Sesuai ketentuan perusahaan
		Evaluasi	Hasil dari pendidikan yang dilakukan dapat dilihat dari prestasi karyawan setelah mengikuti pendidikan.
	4. Niaga	Tujuan	Menambah ilmu, pengetahuan dan wawasan karyawan dibidang niaga.
		Metode	<i>Other Development Method</i>
		Tempat	UDIKLAT Malang
		Waktu	Oktober-Desember 2006
		Target	Karyawan Bagian Niaga PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi
		Jumlah Peserta	2 orang
		Anggaran	Sesuai ketentuan perusahaan
		Evaluasi	Hasil dari pendidikan yang dilakukan dapat dilihat dari prestasi karyawan setelah mengikuti pendidikan.

Tabel 3.4: Model Analisis Taksonomi Pengembangan Sumber Daya Manusia berupa Pelatihan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi.

Taksonomi 1	Jenis Pelatihan 2	Sasaran 3	
Pelatihan (Training)	1. Teknik/Distribusi	Tujuan	Menambah keterampilan & mengasah kemampuan karyawan dibidang teknik/distribusi.
		Metode	<i>On The Job Training</i>
		Tempat	UDIKLAT Pandaan
		Waktu	Maret 2006
		Target	Karyawan Teknik/Distribusi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi
		Jumlah Peserta	2 orang
		Anggaran	Sesuai ketentuan perusahaan.
		Evaluasi	Hasil dari pelatihan yang diadakan dapat dilihat dari kinerja karyawan.
	2. Keuangan	Tujuan	Menambah keterampilan & mengasah kemampuan karyawan dibidang keuangan.
		Metode	<i>On The Job Training</i>
		Tempat	UDIKLAT Pandaan
		Waktu	Juni 2006
		Target	Karyawan Keuangan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi Banyuwangi
		Jumlah Peserta	1 orang
		Anggaran	Sesuai ketentuan perusahaan.
		Evaluasi	Hasil dari pelatihan yang diadakan dapat dilihat dari kinerja karyawan.

1	2	3	
	3. SDM & Administrasi	Tujuan	Menambah keterampilan & mengasah kemampuan karyawan dibidang SDM & Administrasi.
		Metode	<i>On The Job Training</i>
		Tempat	UDIKLAT Pandaan
		Waktu	September 2006
		Target	Karyawan Teknik/Distribusi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi
		Jumlah Peserta	2 orang
		Anggaran	Sesuai ketentuan perusahaan.
		4. Niaga	Tujuan
	Metode		<i>On The Job Training</i>
	Tempat		UDIKLAT Pandaan
	Waktu		Desember 2006
	Target		Karyawan Niaga PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi
	Jumlah Peserta		2 orang
	Anggaran		Sesuai ketentuan perusahaan.
	Evaluasi		Hasil dari pelatihan yang diadakan dapat dilihat dari kinerja karyawan.

1	2	3	
	5. Bahasa Inggris	Tujuan	Meningkatkan penguasaan karyawan dibidang bahasa Inggris.
Metode		<i>Off The Job Training</i>	
Tempat		UDIKLAT Pandaan	
Waktu		Desember 2006	
Target		Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi Banyuwangi	
Jumlah Peserta		1 orang	
Anggaran		Sesuai ketentuan perusahaan.	
Evaluasi		Hasil dari pelatihan yang diadakan dapat dilihat dari kinerja karyawan.	

### 3.1.4 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan informasi perlu dilakukan agar informasi yang diperoleh memiliki kesesuaian dengan apa yang terjadi sehingga derajat kepercayaan akan memadai. Tahap pemeriksaan keabsahan data menurut Moleong (2001:178) dilakukan dengan cara :

- a. Melakukan observasi terus menerus dan sungguh-sungguh selama jangka waktu tertentu dapat menguji ketidakbenaran informasi yang diperkenalkan oleh distorsi baik yang berasal dari peneliti maupun informan dan juga bermanfaat untuk membangun kepercayaan obyek terhadap peneliti.
- b. Triangulasi, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data yang ada untuk pengecekan atau sebagai pembanding. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan dokumen perusahaan dan atau hasil studi peneliti yang sejenis tentang pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia.
- c. Mendiskusikan dengan orang lain, yaitu dengan mengekspos hasil sementara atau akhir dalam bentuk diskusi analisis dengan teman kuliah, dosen pembimbing dan teman sejawal.
- d. Memperpanjang dan tidak tegesa-gesa dalam membawa data sebelum tercipta *repport* (hubungan harmonis antara peneliti dan informan).
- e. Ketekunan pengamatan bertujuan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalm situasi yang sangat relevan dengan permasalahan penelitian.

### 3.1.5 Tahap Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan data dan informasi penelitian, dapat diketahui bahwa penelitian ini menggunakan metode deduksi yaitu berangkat dari suatu pengetahuan yang sifatnya umum ke khusus. Hal yang bersifat umum dalam penelitian ini adalah teori pengembangan sumber daya manusia, sedangkan hal yang bersifat khusus adalah pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi



## BAB 5. KESIMPULAN

### 5.1. Kesimpulan dan saran

#### 5.1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui tujuan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi melakukan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dengan menggunakan metode pendidikan dan pelatihan. Pendidikan yang dipakai dengan maksud menambah sekaligus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawannya. Dengan ini karyawan diharapkan mampu dan paham bila nantinya dihadapkan pada pekerjaannya. Pendidikan yang digunakan dengan metode *Other Development Method* berupa diklat dan materi sebagai berikut: Teknik/Distribusi, Keuangan, SIM & Administrasi, dan Niaga.

Pelatihan adalah salah satu sarana untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Pelatihan yang diadakan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi menggunakan metode *On The Job training* dan *Off The Job Training* yang meliputi latihan instruksi kerja dan pelatihan Bahasa Inggris, pelatihan ini ditujukan agar karyawan memiliki keterampilan, kemampuan dan pengetahuan yang cukup sehingga lebih mudah mengatasi masalah dalam pekerjaannya. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh PT. PLN dapat meningkatkan kinerja karyawan yang akan digunakan dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan baik didalam kantor maupun dilapangan dan melayani klien dengan unsur ketepatan waktu, jumlah dan tempat.



DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, H.J dan Russel, J.E.A. 1995. *Human Resource Management: An Experiential Approach 2 e*. Singapore: McGrow Hill
- Canfield, Jack. 2002. *Chicken Soup for the Unsikable Soul*. Jakarta: Gramedia
- Dassler, Gery. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: PT. Kumudasmoro Grafindo.
- Dharma, Agus. 2001. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Erlangga.
- Faisal, S 1999. *Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar dan Aplikasinya*. Malang YA3.
- Hadi, Sutrisno. 1995. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hamalik, Oemar. 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan: Pendekatan Terpadu*, Jakarta: Bumi Aksar.
- Handoko, Hani T. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hariandja, Marihot Tua Effendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Hasibuan, M.S.P. 2002. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Melayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ivancevich, John M. 2001. *Human Resource Management*. 8<sup>th</sup> ed. New York: McGrow Hill Inc.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Posda Karya.
- Miles, Matthew B. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moenir, Mulia. 2000. *Manajemen Perkantoran dan Penerapannya*. Jakarta: Pradya Paramita.

- Mockijat. 2000. *Manajemen Personalia & Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. CV. Mandar Maju.
- Molcong, L.J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, Mulia. 2000. *Manajemen Personalia: Aplikasi dalam Perusahaan*. Jakarta: Djambatan.
- Ndraha, Taliziduhu. 2002. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Pramono, Fanny L. 2003. *Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pada Hotel Bandung Permai*. Universitas Jember: Skripsi
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Pradya.
- Salusu, J. 2002. *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Gramedia Media Suara Indonesia.
- Sastrohadiwiryono, Siwanto, B. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia & Produktifitas Kerja*. Jakarta: CV. Mandar Maju.
- Simamora, Henry. 2001. *Manusia Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis* Cetakan Keempat. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supranto, J. 1997. *Metode Riset dan Aplikasi dalam Riset Pemasaran*. Jakarta: FEUI.
- Werther, William B. Jr dan Keith Davis. 1993. *Human Resources and Personnel Management*. New York: Mc Graw Hill.
- Tim Universitas Jember. 1998. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember

**Lampiran A.**

**PEDOMAN WAWANCARA**

I. Deskripsi Perusahaan

1. Gambaran Umum Perusahaan
2. Organisasi dan Manajemen Perusahaan
  - a. Struktur Organisasi Perusahaan
  - b. Tugas dan Tanggung Jawab
  - c. Bidang Usaha Perusahaan
  - d. Tugas Pokok
  - e. Motto Perusahaan
  - f. Visi dan Misi Perusahaan
  - g. Tujuan Perusahaan

II. Sumber Daya Manusia Perusahaan

1. Jumlah Karyawan
2. Tingkat Pendidikan Karyawan
3. Pengaturan waktu kerja yang dilaksanakan

III. Deskripsi Permasalahan

1. Bentuk pengembangan Sumber Daya Manusia Perusahaan
2. Peserta Pengembangan Sumber Daya Manusia
3. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia
4. Model Pendidikan dan Pelatihan dalam Perusahaan
5. Jumlah Karyawan yang Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan
6. Isi Program Pendidikan dan Pelatihan di Perusahaan
7. Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia
8. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia
9. Produktivitas Kerja Karyawan

Lampiran B

LAMPIRAN HASIL WAWANCARA

Informan 1

Nama : Ir. Abdul Syukur Ridwan

Jabatan : Assman SDM & Administrasi

Menurut saya diadakannya pengembangan sumber daya manusia berupa pendidikan dan pelatihan sangat efektif dalam rangka meningkatkan kompetensi karyawan. Dengan adanya pengembangan sumber daya manusia kinerja karyawan akan lebih efektif, karena pendidikan dan pelatihan yang diberikan untuk menambah keterampilan dan pengetahuan karyawan sesuai dengan kompetensi karyawan itu sendiri. Diadakannya pelatihan sangat bermanfaat bagi karyawan. Setelah mengikuti pelatihan karyawan menjadi lebih tanggap pada saat melakukan pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dari cepatnya karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan atasan. Umumnya setelah mengikuti pendidikan karyawan dapat bekerja dengan lebih baik, serta mampu mengambil keputusan dengan tepat pada saat menghadapi masalah dalam bidang kerjanya. Hal ini dapat dilihat pada keseriusan karyawan dalam bekerja (1-3-2007).

Informan 2

Nama : Sutanto Sri Satoto

Jabatan : Supervisor SDM

Tujuan diadakannya pengembangan sumber daya manusia ini adalah untuk meningkatkan kompetensi karyawan guna mengantisipasi terjadinya perubahan-perubahan tuntutan jaman dan menambah wawasan untuk meningkatkan dan memelihara motivasi kerja karyawan. Perusahaan merasa perlu mengadakan kursus

untuk para karyawan. Karena kursus yang diberikan oleh perusahaan mengarah pada peningkatan kemampuan keahlian dibidang-bidang tertentu sesuai bakat dan kemampuan karyawan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam perusahaan. Karena pada dasarnya kemajuan suatu perusahaan tergantung pada kualitas SDMnya, sehingga bidang SDM & Administrasi ini memerlukan perhatian dan perencanaan yang cermat. Dengan mengikuti pendidikan ini pengetahuan dan kemampuan saya dibidang pengembangan SDM & Administrasi menjadi bertambah, dan ini sangat membantu pekerjaan saya (1-3-2007).

Informan 3

Nama : Sunarno

Jabatan : Supervisor Pemeliharaan Konstruksi Distribusi

Bagi saya pelatihan dibidang teknik/distribusi yang diadakan oleh perusahaan sangat membantu saya dalam menangani masalah-masalah yang ada dilapangan. Setelah mengikuti program pelatihan yang diadakan oleh perusahaan, saya lebih memahami dan lebih tanggap dalam menyelesaikan masalah yang ada dalam lingkup kerja saya. Karena pelatihan yang diberikan berhubungan dengan bidang kerja saya (3-3-2007).

Informan 4

Nama : Slamet AH

Jabatan : Ahli Teknik Muda AMR

Dalam menghadapi tuntutan jaman, perusahaan memandang perlu memperbanyak pendidikan dan pelatihan untuk karyawan. Yang mana nantinya pendidikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan, sehingga karyawan dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan jaman.

Setelah mengikuti pendidikan saya merasa pengetahuan saya bertambah dan saya mampu mengerjakan apa yang sebelumnya tidak dapat saya kerjakan. Selain itu disamping dapat meningkatkan kompetensi dengan adanya program pengembangan sumber daya manusia, karyawan juga dapat melakukan *sharing* terhadap permasalahan-permasalahan yang muncul di Unit kerja masing-masing. Sehingga jika ada permasalahan yang sejenis dalam bidang kerjanya, dapat dibuat sebagai bahan pertimbangan terhadap penyelesaiannya (3-3-2007).

Informan 5

Nama : Didik Hendro Utomo

Jabatan : Supervisor Keuangan

Dengan mengikuti program pengembangan sumber daya manusia, umumnya peserta termasuk juga saya memperoleh tambahan pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Sehingga apabila terjadi permasalahan dalam bidang kerjanya, pengetahuan tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu solusi dalam penyelesaiannya. Untuk mencapai kinerja yang baik perusahaan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pembaharuan dalam bidang kerjanya. Salah satunya dengan mengadakan program pendidikan dibidang keuangan. Setelah mengikuti program pendidikan yang diadakan oleh perusahaan, saya lebih memahami segala sesuatu yang menyangkut bidang keuangan. Saya merasa senang mengikuti program pendidikan yang diadakan oleh perusahaan, dan saya rasa peserta lain juga merasakan hal yang sama. Selain dapat menambah pengetahuan, saya juga dapat mempelajari materi-materi yang diberikan dengan baik karena materi pendidikan yang diberikan disesuaikan dengan kompetensi karyawan. Sehingga setelah mengikuti pendidikan saya merasa dapat bekerja dengan lebih baik (6-3-2007).

Informan 6

Nama : Suhartomo

Jabatan : Trampil Utama Keuangan

Diadakannya program pengembangan sumber daya manusia, menurut saya sangat membantu karyawan terutama dalam menguasai bidang kerjanya. Adanya pelatihan dibidang keuangan ini sangat membantu saya dalam menyelesaikan masalah-masalah dalam pengelolaan keuangan. Dengan menjadi peserta pelatihan yang diadakan perusahaan, ilmu pengetahuan dan keterampilan saya menjadi bertambah dan tentunya lebih mudah untuk saya mengelola keuangan perusahaan (6-3-2007).

Informan 7

Nama : Tin Rusmini

Jabatan : Supervisor Sekretariat

Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan, menurut saya perusahaan perlu melakukan pemberdayaan sumber daya manusia. Pemberdayaan sumber daya manusia perusahaan pada dasarnya dibutuhkan untuk mengantisipasi adanya terobosan baru dibidang-bidang tertentu yang harus diikuti dan dilaksanakan seluruh karyawan perusahaan. Setelah mengikuti program pelatihan yang diadakan perusahaan, saya merasa lebih percaya diri dalam menghadapi segala sesuatu yang menjadi tanggung jawab saya (10-3-2007).

Informan 8

Nama : Hari Subagio

Jabatan : Supervisor Penagihan

Menurut saya pelatihan Bahasa Inggris yang diadeakan oleh perusahaan sangat bermanfaat. Setelah mengikuti pelatihan Bahasa Inggris, saya merasa

penguasaan Bahasa Inggris saya menjadi lebih baik dari sebelumnya. Ini sangat membantu saya dalam menangani masalah, baik dalam bidang kerja maupun diluar bidang kerja saya. Salah satunya adalah dengan menguasai Bahasa Inggris, saya tidak perlu malu-malu lagi untuk dapat bercakap-cakap saat bertemu dengan turis manca negara (10-3-2007.)

Informan 9

Nama : Indriyani

Jabatan : Supervisor Niaga

Bidang Niaga merupakan salah satu bidang yang bertugas melaksanakan koordinasi dan pengendalian usaha perusahaan yang berkaitan dengan bidang-bidang lain dalam perusahaan. Setelah ikuti pendidikan ini pengetahuan dan wawasan saya dibidang Niaga menjadi bertambah dari sebelum mengikuti pendidikan, dan saya merasa lebih mudah dalam menjalankan tugas yang diberikan kepada saya (12-3-2007).

Informan 10

Nama : Dra. Binti Choiriyah

Jabatan : Juru Utama Niaga

Saya rasa pelatihan dibidang Niaga sangat penting bagi karyawan, karena bidang Niaga merupakan bidang yang menunjang kegiatan perusahaan yang diselaraskan dengan bidang lain untuk meningkatkan usaha perusahaan sekaligus meningkatkan pelayanan pada pelanggan. Dengan mengikuti pelatihan ini saya merasa lebih mampu dan terbantu dalam menangani masalah keniagaan (12-3-2007).

Lampiran C

LOGO PT. PLN (Persero)



Kantor PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi



Lampiran D

Pendidikan karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi



Lampiran E

Pelatihan karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi



## Lampiran F

Tabel. Daftar Peningkatan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi Pada Tahun 2006

No.	Kegiatan	Waktu Sebelum Diklat	Waktu Sesudah Diklat
1.	Proses penanganan gangguan listrik.	Memerlukan waktu 3-4 jam dalam menangani gangguan listrik.	Bila ada laporan gangguan listrik, langsung dapat ditangani dengan baik dan sesuai prosedur dalam waktu 1 jam.
2.	Penanganan Pencurian listrik.	Menunggu perintah dari atasan untuk menindak lanjuti.	Bisa langsung ditangani sendiri, dengan bekerja sesuai aturan dan prosedur yang berlaku tanpa harus menunggu perintah dari atasan.
3.	Tanggung jawab dalam menangani masalah pemasangan listrik	Melalui banyak proses dan memakan waktu yang cukup lama, kurang lebih 4-5 hari setelah instalasi listrik terpasang.	Dengan mengisi formulir dan membayar biaya administrasi sesuai ketentuan perusahaan, pelanggan bisa langsung merasakan fasilitas listrik dalam waktu 1-2 hari setelah instalasi listrik terpasang.
4.	Komplain Pelanggan	Banyaknya komplain dari pelanggan pada tahun sebelumnya dalam catatan awal 2006, tercatat sebanyak 180 laporan.	Pada akhir tahun 2006, jumlah komplain pelanggan menurun menjadi 86 laporan.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818  
E-mail : lemlit\_unej@plasa.com

Nomor : 013 /J25.3.1/PL.5/2007  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Jember, 06 Januari 2007

Kepada Yth. : Pimpinan  
PT. PLN (Persero)  
Area Pelayanan dan Jaringan  
di -

BANYUWANGI

Memperhatikan surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 4858/J25.1 2/PL.5/2006 tanggal 30 Desember 2006, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Ketua Peneliti / NIP : KARNILA HADI / 02 - 2008  
Fakultas / Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Niaga (Ekstensi)  
Alamat : Jl. Jawa VI / No. 20 Jember (0331) 324473  
Judul Penelitian : Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi  
Lokasi : PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi  
Lama Penelitian : 2 (dua) bulan

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

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.



Prof. Drs. Kusno, DEA., Ph.D  
NIP. 131 592 357

Tembusan Kepada Yth. :

1. Dekan Fakultas I.S.I.P  
Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



P.T. PLN (PERSERO)  
UNIT BISNIS DISTRIBUSI JAWA TIMUR  
AREA PELAYANAN & JARINGAN BANYUWANGI

Jalan Nusantara No. 1 Banyuwangi  
Telp. : (0333) 421441, 421442  
Kotak Pos :

Telex :  
Faximile : 421446

Alamat Kawat : PLN BWI.

Nomor : 0081/05/APJ.BWG/2007  
Surat No :  
Jumlah Lembaran : 1 Lembar  
Perihal : Ijin Penelitian

02 Februari 2007

KEPADA :

UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN  
JL KALIMANTAN NO. 37  
DI  
JEMBER

Dengan hormat,

Menunjuk surat dari Universitas Jember Lembaga Penelitian :

- > Nomor : 013/J25.3.1/PL.5/2007
- > Tanggal : 06 Januari 2007
- > Perihal : Permohonan ijin melaksanakan penelitian.

Bersama ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat menerima permohonan tersebut diatas, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Peserta mengisi surat pernyataan kesanggupan diri (terlampir)
2. Pelaksanaan praktek di PT.PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi, mulai tanggal 12 Februari s/d 30 April 2007.
3. Untuk pembimbing praktek dari PT.PLN (Persero) Area Pelayanan & Jaringan Banyuwangi di tunjuk Sdr. Ir. Abd.Syukur Ridwan / Asisten Manajer SDM & Administrasi.

Demikian penyampaian kami kiranya dapat diterima dengan baik

