

**PENGARUH PELATIHAN *SERVICE EXCELLENT* DAN  
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI  
BAGIAN *CALL CENTER TELKOM CORPORATE* PADA  
PT. INFOMEDIA SOLUSI HUMANIKA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Menyelesaikan penulisan Skripsi



Oleh :

**HELDA VARADIBA**

**NIM : 2013522525**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA**

**PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1**

**JAKARTA**

**2016**

“Dia memberikan hikmah (ilmu yang berguna)  
kepada siapa yang dikehendaki-Nya.  
Barang siapa yang mendapat hikmah itu  
Sesungguhnya ia telah mendapat kebajikan yang banyak.  
Dan tiadalah yang menerima peringatan  
melainkan orang-orang yang berakal”.  
(Q.S. Al-Baqarah: 269)

“...kaki yang akan berjalan lebih jauh, tangan yang akan berbuat lebih banyak,  
mata yang akan menatap lebih lama, leher yang akan lebih sering melihat ke atas,  
lapisan tekad yang seribu kali lebih keras dari baja, dan hati yang akan bekerja  
lebih keras, serta mulut yang akan selalu berdoa...”

### **Ungkapan hati sebagai rasa Terima Kasihku**

Alhamdulillahirabbil'alamin....

Akhirnya aku sampai ke titik ini,

sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku ya Rabb

Tak henti-hentinya aku mengucapkan syukur pada\_Mu ya Rabb

Serta shalawat dan salam kepada idola ku Rasulullah SAW dan para sahabat yang  
mulia

Semoga sebuah karya mungil ini menjadi awal bagiku menggapai segala sukses  
dan menjadi amal shaleh bagiku dan menjadi kebanggaan  
bagi keluargaku tercinta

Ku persembahkan karya mungil ini...

Untuk Ibu dan Alm. Ayah ku Tersayang..

Maah, paah sujudku pada kalian dan ucapan terimakasih tiada henti  
atas segala do'a dan dukungan yang telah diberikan selama ini.

Aku sayang kalian

Terakhir, untuk semua sahabat, teman dan kerabat terima kasih atas segala  
kebaikan kalian yang telah memberikan bantuan, keceriaan dan dukungan. Allah  
telah sangat baik mempertemukan ku dengan orang-orang baik seperti kalian  
sekali lagi ku ucapkan

**TERIMA KASIH**

## SURAT PERNYATAAN

Bersama ini,

Nama : Helda Varadiba

NIM : 2013522525

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Sarjana ini ataupun program lain. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya berada di pundak saya. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia untuk ditinjau dan menerima sanksi sebagaimana mestinya.

Jakarta, Mei 2016

*materai 6000*

Helda Varadiba  
2013522525

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA  
PROGRAM SARJANA - PRODI MANAJEMEN S1**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : HELDA VARADIBA  
NIM : 2013522525  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan *Service Excellent* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Bagian Call Center Telkom Corporate Pada PT. Infomedia Solusi Humanika

Jakarta, 8 September 2016

Dosen pembimbing

Ergo Nurpatricia Kurniawan. SH, MM.

**PENGARUH PELATIHAN *SERVICE EXCELLENT* DAN  
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI  
BAGIAN CALL CENTER TELKOM CORPORATE PADA  
PT. INFOMEDIA SOLUSI HUMANIKA**



**HELDA VARADIBA**  
**2013522525**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada hari Kamis tanggal 8 bulan September tahun 2016  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai  
Skripsi Program Sarjana Manajemen – Program Studi Manajemen

1. Muh. Ali Maskuri, SE.MM  
Ketua \_\_\_\_\_ tanggal :
2. Mursida Kusuma Wardani, SE.MM  
Anggota \_\_\_\_\_ tanggal :
3. Ergo Nurpatria Kurniawan, SH.MM  
Anggota \_\_\_\_\_ tanggal :

**Menyetujui,**  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ipwi Jakarta  
Program Sarjana - Prodi Manajemen  
Ketua program,

Y.I. Gunawan, SE, MM.  
Tanggal :

## ABSTRAK

Menyadari bahwa sumber daya manusia adalah aset penting perusahaan yang memiliki kemampuan berkembang sebagai penentu keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang, maka peningkatan keterampilan sumber daya manusia berada di urutan tertinggi. Memiliki sumber daya manusia yang teruji kemampuan, keterampilan, setia pada perusahaan, bersemangat dalam mencapai tujuan perusahaan akan membuat perusahaan tetap mampu bersaing dalam era persaingan global.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan *call center* Telkom Corporate pada PT Infomedia Solusi Humanika.

Penelitian ini dilaksanakan di PT Infomedia Solusi Humanika. Rancangan penelitian ini bersifat kuantitatif dengan, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Sampling jenuh adalah dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel pengambilan sample pada penelitian ini dilakukan secara *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sample (quota) yang diinginkan terpenuhi, instrument penelitian menggunakan kuisisioner, dengan jumlah responden 30 orang.

Metode analisis data yang digunakan adalah Uji validitas, dan uji reabilitas. Analisis hipotesis yang digunakan adalah Analisis Korelasi Sederhana, Analisis Regresi Ganda, Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t), Uji Signifikansi Simultan (Uji F), Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Dan Uji Asumsi klasik yang digunakan adalah uji Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Normalitas dengan menggunakan SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara variabel pelatihan dan motivasi atau variabel ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Infomedia Solusi Humanika. Hubungan antara pelatihan dan motivasi atau variabel ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y) diperoleh nilai  $R = 0,565$  nilai ini termasuk dalam korelasi sedang / cukup. Dari hasil perhitungan Uji f berdasarkan F hitung = 6,333 f tabel = 3,354 dengan nilai Sig = 0,006 secara simultan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Sedangkan untuk uji t diketahui variabel pelatihan  $X_1$  dengan nilai t hitung = 2.233 t tabel 2,048 dengan probabilitas Sig = 0.034 secara parsial variabel  $X_1$  memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Dan untuk variabel motivasi  $X_2$  nilai t hitung = -0.412 t tabel = 2,048 dengan probabilitas Sig = 0.684 secara parsial variabel  $X_2$  tidak berpengaruh terhadap variabel Y. oleh karna itu dapat disimpulkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan variabel motivasi pada uji t tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika.

**Kata Kunci : Pelatihan, motivasi, kinerja karyawan**

## ABSTRACT

Recognizing that human resources are important assets of companies that have the ability to evolve as penetu the company's success in the long term, the enhancement of human resource skills was ranked highest. Human resources proven ability, skill, loyal to the company, eager to achieve company goals will enable the company to remain competitive in an era of global competition.

The purpose of this study was to determine the effect of training and motivation on the performance of call center employees at PT Infomedia Telkom Corporate Solutions Humanika.

This research was conducted in PT Infomedia Solutions Humanika. The design of this study is quantitative, the type of research is descriptive research. Sampling is saturated in this study is saturated sampling. Sampling is saturated sampling technique when all members of the population used as a sample of the sample in this study is done Accidental sampling technique sampling (quota) is desired is fulfilled, the instrument of research using questionnaires, with the number of respondents 30 people.

Data analysis method used was Validity and reliability testing. Analysis hypothesis is Simple Correlation Analysis, Multiple Regression Analysis, Significance Test Effect of Partial (t test), Simultaneous Significance Test (Test F), coefficient of determination ( $R^2$ ). And classical assumption test used is the test Multicollinearity Test, Test and Test Normality Heteroskidastity using SPSS version 23.

The results showed that there is a positive influence between training and motivation variable or variables ( $X_1$  and  $X_2$ ) the Employee Performance (Y) PT. Infomedia Solutions Humanika. The relationship between training and motivation or variable ( $X_1$  and  $X_2$ ) the Employee Performance (Y) obtained by the value of  $R = 0.565$  correlation value is included in the moderate / sufficient. From the calculation results based on the test f f F count = 6.333 = 3.354 table with the Sig = 0,006 simultaneous variables  $X_1$  and  $X_2$  have a significant influence on the variable Y. As for the t test known training variable  $X_1$  with a value of  $t = 2,233$  t table 2.048 with probilitas Sig = 0.034 in partial  $X_1$  have a significant influence on the variable Y. And for motivation variable  $X_2$  t value = -0412 t table = 2,048dengan probilitas partially Sig = 0684  $X_2$  does not affect the variable Y. by because it it can be concluded that the training variables significantly influence employee performance while variable motivation t test did not have a significant influence on the performance of employees of PT. Infomedia Solutions Humanika.

**Keywords: training, motivation, employee performance**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas lindungannya maka Skripsi dengan Judul “Pengaruh Pelatihan Service Excellent Terhadap Kinerja Karyawan Di Bagian Call Center Telkom Corporate Pada PT. Infomedia Solusi Humanika”. Ini dapat diselesaikan tepat waktu. Selain daripada itu, penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ergo Nurpatricia Kurniawan. SH, MM. selaku pembimbing yang tidak kenal lelah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan arahan kepada Penulis.
2. Y.I. Gunawan, SE, MM. selaku ketua Program Studi Sarjana Manajemen S1 STIE IPWI Jakarta.
3. Dr. Suyanto, SE, MM, M.Ak. selaku ketua STIE IPWI Jakarta.
4. Rahmad Sujud Hidayat SH. kekasih yang selalu memberikan semangat.
5. Pimpinan dan Staf PT. Infomedia Solusi Humanika yang telah meluangkan waktu membantu kelancaran penelitian.
6. Civitas Akademik STIE IPWI Jakarta
7. Orang Tua serta Keluargaku tercinta yang senang tiasa memberikan dukungan dan dorongan semangat.
8. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan yang Bapak, Ibu, Dan Rekan-Rekan berikan mendapat imbalan dari Yang Maha Kuasa dan penulis juga berharap hasil penelitian yang sederhana ini dapat memberkan manfaat bagi Perusahaan, Pembaca, Pelaku bisnis, dan Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu serta perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Mei 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persembahan .....	ii
Halaman Orisinalitas .....	iii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing .....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi .....	v
Abstrak .....	vi
Abstract .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	8
2.2. Pelatihan Kerja .....	14
2.3. Motivasi Kerja .....	25

2.4. Kinerja Karyawan .....	27
2.5. Penelitian Terdahulu .....	32
2.6. Kerangka Penelitian .....	33
2.7. Hipotesis .....	34
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
3.2. Desain Penelitian .....	37
3.3. Operasional Variabel .....	38
3.4. Populasi, Sampel, dan Metode Sampling .....	41
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	42
3.6. Instrumentasi Variabel Penelitian .....	43
3.7. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	44
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	54
4.2. Analisis Data .....	59
4.3. Uji Hipotesis .....	62
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	71
4.5. Pembahasan penelitian .....	76
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	78
5.2. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian .....	42
Tabel 3.2. Indikator Penelitian .....	39
Tabel 3.3. Tabel Skor Tiap Indikator menurut Skala Likert .....	44
Tabel 4.1. Profil Responden (N=30) .....	55
Tabel 4.2. Distribusi Jawaban Responden Variabel Pelatihan $X_1$ .....	57
Tabel 4.3. Distribusi Jawaban Responden Variabel Motivasi $X_2$ .....	58
Tabel 4.4. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kinerja Y .....	59
Tabel 4.5. Item-Total Statistics .....	60
Tabel 4.6. Reliability Statistics .....	62
Tabel 4.7. Statistics .....	63
Tabel 4.8. Correlations .....	64
Tabel 4.9. Model Summary .....	67
Tabel 4.10. ANOVA .....	68
Tabel 4.11. Coefficients Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji t) .....	69
Tabel 4.12. Coefficients (Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas) .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian .....	34
Gambar 3.1. Desain Penelitian .....	37
Gambar 4.1. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	75
Gambar 4.2. Output Uji Normalitas Data .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	89
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel ( $X_1$ , $X_2$ dan $Y$ ) .....	94
Lampiran 3 Output SPSS Uji Validitas .....	97
Lampiran 4 Output SPSS Uji Reliabilitas .....	97
Lampiran 5 Output SPSS Analisis Deskriptif Korelasi .....	98
Lampiran 6 Output SPSS Analisis Korelasi Pearson .....	98
Lampiran 7 Output SPSS Analisis Regresi Ganda (Model Summary) .....	99
Lampiran 8 Output SPSS Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji F) .....	99
Lampiran 9 Output SPSS Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji t).....	99
Lampiran 10 Output SPSS Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas .....	100
Lampiran 11 Output SPSS Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	101
Lampiran 12 Output SPSS Output Uji Normalitas Data .....	101

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Permasalahan**

Pertumbuhan industri telekomunikasi di dunia termasuk di Indonesia hingga saat ini tercatat paling tinggi dibandingkan industri yang lain. Pertumbuhan seperti ini bisa terjadi seiring dengan makin dikuasainya semua bidang kehidupan oleh telekomunikasi itu sendiri. Tingkat kebutuhan manusia yang makin tinggi menuntut layanan komunikasi yang cepat pula, tidak terbatas oleh ruang dan jarak. Itu sebabnya, layanan komunikasi yang terutama difasilitasi oleh industri telekomunikasi menjadi kebutuhan yang tidak terelakan.

Penyelenggaraan sambungan telekomunikasi di Indonesia kini di akui memang semakin baik. Pelakunya yang dulu hanya PT. Telekomunikasi Indonesia, sekarang bertambah dengan masuknya PT. Indosat, karena bertambahnya perusahaan telekomunikasi masyarakat kini seolah makin dimanjakan, Liberalisasi industri telekomunikasi yang dilakukan sejak tahun 2002 belum mampu mengubah struktur pasar secara drastis, namun demikian liberalisasi industri telekomunikasi telah mendorong masuknya lebih banyak operator, sehingga persaingan antar operator dalam menarik pelanggan juga semakin ketat. Secara umum dapat dikatakan bahwa liberalisasi pasar telekomunikasi Indonesia telah membawa dampak yang besar pada industri telekomunikasi sehingga masyarakat luas diuntungkan dengan semakin banyaknya operator yang

masuk pasar dan beragamnya jasa telekomunikasi yang ditawarkan di pasar dengan kualitas yang lebih baik dan harga lebih terjangkau.

Saat ini di Indonesia telah hadir beberapa Operator yaitu Telkom, Telkomsel, Indosat, xl, dan bakrie telecom (esia). Hal ini menyebabkan tingkat persaingan antar operator di Indonesia mengalami peningkatan dan para pelanggan telepon seluler juga menikmati manfaat dari persaingan tersebut. Sehingga pelayanan yang ada di pasar juga semakin beragam dengan fitur yang semakin menarik, jangkauan yang semakin luas, dan harga yang semakin murah sehingga manfaat yang di terima oleh masyarakat dengan semakin berkembangnya pasar seluler dapat dirasakan oleh masyarakat umum.

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, yang selanjutnya di sebut PT Telkom Indonesia atau Perseroan merupakan perusahaan informasi dan komunikasi (infoCom) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. PT Telkom menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wire line*), jasa telepon *tetap* nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (mobile service), data & internet serta jasa multimedia lainnya, dan network & interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi.

PT. Telkom Indonesia memiliki beberapa anak perusahaan salah satunya yaitu PT Infomedia Nusantara yang berganti nama saat ini menjadi PT. Infomedia Solusi Humanika. Saham yang dimiliki PT Telkom pada PT Infomedia Solusi Humanika lebih dari 50%. PT Infomedia Solusi Humanika

ini lebih banyak bergerak dalam bidang jasa. Produk yang di hasilkan PT Infomedia Solusi Humanika kebanyakan dalam hal pelayanan, seperti penyediaan buku, iklan di internet, pelayanan informasi alamat dan nomor telepon serta produk-produk Telkom, yaitu pelayanan *call center*, dan lain-lain.

PT Infomedia Solusi Humanika menangani salah satu layanan dari PT Telkom Indonesia *Contact Center* atau *Call Center*. Layanan Contact Center Telkom dibagi menjadi 3 layanan call center dengan masing-masing divisi yang berbeda yaitu

1. Layanan *Contact Center* atau *Call Center* Telkom 147 yang mengahandle pelanggan perorangan atau perseorangan dan resedensial.
2. Layanan *Contact Center* atau *Call Center* Telkom DBS yang mengahandle pelanggan bisnis
3. Layanan *Contact Center* atau *Call Center* Telkom C4 (Corporate Customer Care Center) atau di sebut juga Call Center Telkom Corporate yang menghandle pelanggan Corporate dan Instansi Pemerintahan atau Governmant.

Pada Layanan *Contact Center* atau *Call Center* Telkom ini masing-masing tersebar di seluruh Indonesia Khusus nya untuk Layanan *Contact Center* atau *Call Center* Telkom Corporate yang bertempat di Jakarta dan Bogor. Pada Layanan *Contact Center* atau *Call Center* Telkom Corporate perkembangannya menjadi layanan yang terintegrasi secara regional



disamping adanya penambahan layanan, dari semula hanya menangani keluhan pelanggan, menjadi layanan informasi, edukasi pelanggan, dan manajemen order. Layanan yang di berikan kepada pelanggan saat ini antara lain, layanan info produk Telkom (Pots, Speedy, Indihome, dan layanan data dan internet), menerima inbound call sebagai manajemen order misalnya untuk penerimaan pasang baru keluhan pelanggan dan penyelesaian gangguan yang dapat menyelesaikan solusi permasalahan fasilitas telekomunikasi yang pelanggan gunakan.

Contact Center Telkom Corporate yang dikelola oleh anak perusahaan, yaitu PT. Infomedia Solusi Humanika menerapkan layanan 24 jam 7 hari seminggu. Panggilan yang masuk rata-rata perhari berjumlah 10.000 kali dan di layani oleh agent sejumlah kurang lebih 300 orang dengan aturan shift. PT. Infomedia Solusi Humanika menyadari betapa pentingnya arti sumber daya manusia bagi usaha organisasi perusahaan sangatlah bergantung pada produktifitas tenaga kerja yang ada di perusahaan tersebut. Dengan peraturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan pegawai bekerja secara produktif.

Karna itu, PT. Infomedia Solusi Humanika memberikan perhatian khusus dalam bentuk pelatihan dan pengembangan dari tiap-tiap sumber daya manusia yang ada khususnya layanan Telkom Corporate, Karena layanan Call center adalah ujung tombak dari perusahaan dalam membangun citra perusahaan terutama PT Telkom serta mempertahankan konsumen atau pelanggan, dan layanan call center adalah pihak pertama dari perusahaan

yang berinteraksi secara langsung dengan konsumen, jadi kualitas dari pegawai call center khususnya call center Telkom Corporate harus benar-benar dipersiapkan dengan baik. Upaya untuk meningkatkan kualitas yaitu dengan memberikan suatu pelatihan dan motivasi kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil optimal serta mempengaruhi kinerja masing-masing dari karyawan tersebut.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas maka penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana **“pengaruh pelatihan *service excellent* dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di bagian *call center* Telkom Corporate pada PT. Infomedia Solusi Humanika”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, maka dapat disusun sejumlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelatihan *service excellent* terhadap kinerja karyawan call center Telkom Corporate pada PT Infomedia Solusi Humanika?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan call center Telkom Corporate pada PT Infomedia Solusi Humanika?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan *service excellent* dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan call center Telkom Corporate pada PT Infomedia Solusi Humanika?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disusun sejumlah tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui:

1. Mengetahui pengaruh pelatihan service excellent karyawan call center Telkom Corporate pada PT Infomedia Solusi Humanika;
2. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan call center Telkom Corporate pada PT Infomedia Solusi Humanika;
3. Mengetahui pengaruh pelatihan service excellent dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan call center Telkom Corporate pada PT Infomedia Solusi Humanika.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis adalah untuk dapat membuktikan sendiri teori-teori mengenai pelatihan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di dalam dunia kerja (perusahaan) yang penulis dapatkan pada saat perkuliahan.
2. Bagi PT Infomedia Solusi Humanika penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang berguna bagi PT Infomedia Solusi Humanika dalam peningkatan pelatihan yang diadakan bagi peningkatan kuliatas kerja karyawan.
3. Bagi pihak lain adalah sebagai bahan acuan atau referensi penelitian.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini sistematika penulisan terbagi menjadi lima bab yang terdiri dari:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Menguraikan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, Tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan yang berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan perumusan hipotesis penelitian.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang waktu dan tempat penelitian, desain penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel serta metode sampling, metode pengumpulan data, instrumentasi variabel penelitian, serta metode analisis dan pengujian hipotesis.

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi analisis data dan pembahasan terhadap hasil pengumpulan data dan pengolahan data penelitian.

### **BAB 5 KESIMPUNAN DAN SARAN**

Pada bab ini peneliti memberikan kesimpulan yang merupakan jawaban permasalahan yang dikemukakan pada bab pendahuluan serta saran-saran dari peneliti yang berkenaan dengan pembahasan masalah.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

Pada sub bab kajian pustaka ini akan diuraikan mengenai landasan teori penelitian, yang berguna sebagai dasar pemikiran ketika melakukan pembahasan masalah yang diteliti dan untuk mendasari analisis yang akan digunakan dalam bab selanjutnya yang diambil dari literatur-literatur mengenai peran sumber daya manusia, pelatihan kerja ,motivasi kerja dan kinerja karyawan.

##### **2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Pembahasan mengenai manajemen Sumber Daya Manusia tentunya tidak lepas dari manajemen secara umum. Untuk itu perlu diketahui pengertian manajemen yang telah banyak ditemukan oleh para ahli dengan memandang sudut tertentu. Oleh karena itu menjadi tugas manajemen sumber daya manusia untuk mempelajari dan mengembangkan berbagai terobosan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Organisasi merupakan suatu alat sosial dan teknologi yang sangat luas dan sangat kompleks untuk dilaksanakan oleh hanya satu orang saja. Organisasi bias dipandang sebagai suatu unit yang merupakan bagian input yang akan diubah output yang sangat diperlukan oleh masyarakat.

Para ahli mempunyai pandangan yang berbeda dalam mendefenisikan Manajemen Sumber Daya Manusia. Namun demikian,

secara umum intisari pengertian yang dikemukakan oleh para ahli memiliki kesamaan tujuan.

Defenisi manajemen sumber daya manusia menurut **John B. Miner** dan **Mary Green Miner** dalam **Hasibuan (2005:11)** menjelaskan bahwa :

“ Manajemen sumber daya manusia didefenisikan sebagai suatu proses pengembang, menerapkan, dan menilai kebijaka-kebijakan, prosedur-prosedur, metode-metode, dan program-program yang berhubungan dengan individu karyawan dalam organisasi”.

Sedangkan menurut **Edwin B. Flippo dalam Hasibuan (2005:11)** menjelaskan bahwa:

“Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarah, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi. Pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat”.

Dan sedangkan Menurut **Hasibuan (2005:10)**: “MSDM adalah ilmu yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat.

Dari defenisi tersebut dapat dipahami bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu pengetahuan yang secara khusus mempelajari bagaimana merencanakan, mengorganisir, mengarahkan dan mengawasi tenaga kerja yang dipergunakan dalam menjalankan aktivitas organisasi atau perusahaan tertentu.

Selanjutnya pengertian lain manajemen sumber daya manusia dikemukakan oleh **Husein Umar (2005 : 3)** adalah :

“Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia, yang bertugas mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga

kerja yang puas akan pekerjaannya”.

Berdasarkan pengertian di atas tampak bahwa sumber daya manusia dipandang sebagai alat perusahaan yang diperhatikan penangannya. Manajemen sumber daya manusia yang dalam hal ini berfungsi bukan hanya untuk mencapai tujuan perusahaan tetapi juga untuk pemenuhan kebutuhan karyawan dalam mengembangkan aktualisasi diri. manajemen sumber daya manusia menekankan perhatian pada masalah personalia pada tiap perusahaan, oleh karena itu setiap perusahaan harus berusaha meningkatkan segala fasilitas yang mendukung aktivitas para pekerjaannya, sehingga umpan balik yang didapatkan oleh perusahaan adalah peningkatan produktivitas dan kinerja yang baik dari pekerja itu sendiri.

### **2.1.2. Pengertian Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu kegiatan usaha. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik karena hal tersebut merupakan penentu nasib organisasi dimasa yang akan datang. Dimana sumber daya manusia mencerminkan kualitas usaha yang diberikan untuk menghasilkan barang dan jasa.

Menurut Hadari Nawwi yang dikutip oleh Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah (**Nawawi dalam Sulistiyani dan Rosidah, 2003:9**) yang dimaksudkan sebagai sumber daya manusia meliputi tiga pengertian yaitu:

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pegawai, atau karyawan).
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material / non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensinya.

Berdasarkan pendapat diatas, bahwa yang dimaksud sumber daya manusia adalah manusia yang adadalam lingkungan suatu organisasi untuk bekerja, yang memiliki potensi untuk melaksanakan kegiatan organisasi. Sumber daya manusia juga dapat disebut sebagai asset yang dimiliki oleh suatu organisasi untuk menghasilkan suatu potensi dalam bentuk hasil kerja yang nyata bagi kepentingan organisasi.

Sejalan dengan definisi sumber daya manusia di atas, **Gomes (2003:1)** menyebutkan bahwa :

“Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, Meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Secara umum sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi bisa di kelompokkan atas dua macam yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia”.

Sedangkan Menurut **Oemar Hamalik (2005:7)** Sumber daya manusia adalah “ Tenaga kerja yang memiliki potensi, kemampuan yang tepat guna, berpribadi dalam kategori tertentu untuk bekerja dan berperan serta dalam pembangunan, sehingga berhasil guna bagi dirinya dan masyarakat secara keseluruhan”.



Dan Menurut **Hasibuan (2005:224)**: "Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya".

Dari beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor penting dan sangat menentukan karena merupakan modal utama dalam pelaksanaan jalannya suatu organisasi, karena sumber daya manusia merupakan satusumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, dan dorongan.

### **2.1.3. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

**Malayu S.P. Hasibuan (2005:21)** menyebutkan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia dibagi menjadi 2 yaitu:

#### **A. Fungsi Manajerial**

1. Perencanaan (planning), Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian yang meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi,

pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

2. Pengorganisasian (organizing), Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi.
3. Pengarahan (actuating), Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawannya, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
4. Pengendalian (controlling), Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawannya, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan

## **B. Fungsi Operasional**

Pengadaan, yaitu proses penarikan, seleksi, pendapatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang dibutuhkan organisasi.

1. Pengembangan, yaitu proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

2. Kompensasi, yaitu pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.
3. Pengintegrasian, yaitu kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
4. Pemeliharaan, yaitu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
5. PHK (Pemutusan Hubungan Kerja), yaitu putusnya hubungan kerja seseorang pegawai dari suatu organisasi yang disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan perusahaan, berakhirnya kontrak kerja dan sebagainya.

Diantara fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia diatas, saling mempengaruhi satu sama lain. Apabila terdapat ketimpangan dalam salah satu fungsi, akan mempengaruhi fungsi yang lain. Tingkat efektivitas dan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia tersebut, ditentukan oleh profesionalisme sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan.

## 2.2. Pelatihan Kerja

### 2.2.1. Pengertian Pelatihan

Pelatihan kerja merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Pasal 1 ayat 9 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan. **Mangkuprawira (2002:135)** berpendapat bahwa pelatihan bagi karyawan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan standar.

Tujuan pelatihan kerja adalah untuk memperbaiki kinerja, memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi, mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan, membantu memecahkan masalah operasional, mempersiapkan karyawan untuk promosi, mengorientasikan karyawan terhadap organisasi, dan memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi.

Pelatihan menurut **Andrew E. sikula dalam mangkunegara (2005:43)** adalah Pelatihan (*training*) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematika dan

terorganisir dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pengertian lain mengenai pelatihan diberikan oleh **Hamalik (2005:10)**, yang menyebutkan 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 pelatihan dalam suatu waktu yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu organisasi.

Pada beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian merupakan suatu program pendidikan yang dilakukan secara sistematis dan terorganisir serta dibimbing oleh tenaga profesional, yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam bidang pekerjaan agar mencapai sasaran kerja yang diinginkan oleh perusahaan atau organisasi.

### **2.2.2. Tujuan dan Manfaat Pelatihan**

Pelatihan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada karyawannya memiliki tujuan agar dapat memperbaiki sikap dan perilaku karyawan, keterampilan, pengetahuan, sehingga dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Menurut **Munandar (2001:85)** tujuan pelatihan secara umum dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Meningkatkan produktivitas Pelatihan selain diberikan kepada tenaga kerja baru, juga diberikan kepada tenaga kerja yang sudah lama bekerja di perusahaan. Pelatihan dapat meningkatkan taraf prestasi tenaga kerja pada jabatannya sekarang. Prestasi kerja yang meningkat mengakibatkan peningkatan dari produktivitas. Produktivitas adalah keluaran dibagi dengan masukan. Salah satu unsur keluaran adalah

- prestasi kerja. Jadi prestasi kerja meningkat, keluaran meningkat, produktivitas meningkat.
- b. Meningkatkan mutu Pelatihan yang tepat tidak saja meningkatkan kuantitas dari keluaran tetapi juga meningkatkan kualitas/mutu dari keluaran. Tenaga kerja yang berpengetahuan dan berketerampilan baik hanya akan membuat sedikit kesalahan, dan cermat dalam pelaksanaan pekerjaan.
  - c. Meningkatkan ketepatan dalam perencanaan sumber daya manusia Pelatihan yang tepat dapat membantu perusahaan untuk memenuhi keperluannya akan tenaga kerja dengan pengetahuan dan keterampilan tertentu di masa yang akan datang. Jika suatu saat diperlukan, maka lowongan yang ada dapat secara mudah diisi oleh tenaga dari dalam perusahaan sendiri.
  - d. Meningkatkan semangat kerja Iklim dan suasana organisasi pada umumnya menjadi lebih baik jika perusahaan mempunyai program pelatihan yang tepat. Suatu rangkaian reaksi positif dapat dihasilkan dari program pelatihan perusahaan yang direncanakan dengan baik.
  - e. Menarik dan menahan tenaga kerja yang baik Para tenaga kerja, terutama para manajernya memandang kemungkinan untuk mengikuti pelatihan sebagai bagian dari imbalan jasa dari perusahaan terhadap karyawan. Karyawan berharap perusahaan membayar program pelatihan yang mengakibatkan mereka bertambah pengetahuan dan keterampilan dalam keahlian masing-masing. Karena itu banyak perusahaan yang menawarkan program pelatihan yang khusus untuk menarik tenaga kerja yang berpotensi baik.
  - f. Menjaga kesehatan dan keselamatan kerja. Pelatihan yang tepat dapat membantu menghindarkan timbulnya kecelakaan di perusahaan dan dapat menimbulkan lingkungan kerja yang lebih aman dan sikap mental yang lebih stabil.
  - g. Menghindari keusangan (obsolescence). Usaha pelatihan diperlukan secara terus-menerus supaya para tenaga kerja dapat mengikuti perkembangan terakhir dalam bidang kerja mereka masing-masing. Ini berlaku untuk tenaga kerja pekerja non manajerial maupun untuk tenaga kerja manajerial.
  - h. Menunjang pertumbuhan pribadi (personal growth). Pelatihan tidak hanya menguntungkan perusahaan, tapi juga menguntungkan tenaga kerja sendiri.

Penyelenggaraan pelatihan diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dari para karyawan sehingga perusahaan akan memiliki karyawan yang terlatih. Karyawan yang terlatih dapat dilihat dari karakteristik yang ada. Karakteristik dapat dilihat pada kemampuan

yang ada pada diri karyawan, yaitu karyawan memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan. Kesopanan yaitu karyawan memiliki sifat yang ramah, menghormati, dan penuh perhatian. Karyawan tersebut mempunyai kredibilitas dan dapat dipercaya. Karyawan tersebut dapat diandalkan dengan memberikan pelayanan secara konsisten dan akurat. Cepat tanggap yaitu karyawan cepat menanggapi permintaan dan permasalahan konsumen serta memiliki kemampuan komunikasi yaitu karyawan akan berusaha untuk memahami pelanggan dan berkomunikasi dengan jelas.

Manfaat pelatihan yang dilakukan perusahaan terhadap karyawan akan dirasakan dalam jangka panjang, karena pelatihan berorientasi kepada peningkatan keahlian dan pengetahuan karyawan yang hasilnya akan terlihat di masa yang akan datang. Manfaat pelatihan dapat berupa pemanfaatan sumber daya yang lebih efektif hingga pertimbangan tujuan perusahaan secara keseluruhan sehingga pelatihan yang dilakukan dengan baik oleh perusahaan akan memberikan dampak yang bersifat keseluruhan bagi perusahaan.

### **2.2.3. Jenis-jenis Pelatihan**

Menurut **Achmad (2003 : 232)** pelatihan terdiri dari berbagai jenis dengan tujuan yang berbeda. Beberapa pelatihan yang ditemukan di hampir semua organisasi adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan dasar (prajabatan)

Pelatihan dasar diberikan kepada calon-calon tenaga kerja atau calon anggota organisasi tentang bagaimana melaksanakan pekerjaan atau tugas-tugas yang akan dilakukannya dalam jabatan atau pekerjaannya nanti. Pelatihan dasar ini biasanya berlangsung beberapa jam, beberapa hari, beberapa bulan dan beberapa tahun. Pelatihan dasar ini tentunya harus diberikan kepada calon-calon karyawan yang sama sekali belum pernah mendapatkan pelatihan dan belum berpengalaman dalam pekerjaan tersebut.

2. Pelatihan penyegaran (*refresher course*)

Biasanya diberikan kepada karyawan yang sudah melaksanakan suatu pekerjaan cukup lama dalam sebuah organisasi. Pelatihan yang dianggap perlu diberikan biasanya karena perusahaan melakukan dua perubahan :

- a. Perubahan dalam teknologi yang digunakan sehingga menjadi sesuatu yang baru karyawan lama. Dalam situasi ini, karyawan harus dilatih tentang cara menggunakan peralatan tersebut.
- b. Perubahan dalam cara kerja atau prosedur operasi atau prosedur produksi.

3. Pelatihan penyembuhan (remedial)

Pelatihan yang bersifat remedial pada dasarnya adalah pelatihan yang bertujuan menghilangkan kelemahan yang ditemukan pada karyawan



dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu. Di dalam buku istilah digunakan biasanya digunakan berbentuk intervensi pelatihan (*training intervention*). Pelatihan seperti itu hanya diberikan bila dapat dipastikan bahwa kelemahan tersebut disebabkan oleh kurang latihan dan kekurangpahaman pekerja dan bukan karena motivasi yang lemah. Pelatihan bukanlah “obat” untuk meningkatkan motivasi.

#### 4. Pelatihan penjenjangan

Istilah pelatihan penjenjangan banyak digunakan oleh instansi pemerintahan dan badan usaha milik Negara. Pelatihan berjenjang sangat erat hubungannya dengan program pengembangan karier. Pelatihan ini dilaksanakan untuk karyawan yang diarahkan dan dicalonkan untuk menduduki jabatan-jabatan yang lebih tinggi daripada jabatannya sekarang.

### 2.2.4. Proses Pelatihan

Menurut **Handoko (2001 : 107)** Sebagai bagian proses pelatihan maka departemen personalia dan para manajer harus melakukan 4 (empat) langkah dalam melakukan pelatihan yaitu, penilaian dan identifikasi kebutuhan, sasaran-sasaran latihan dan pengembangan, menentukan isi program, dan prinsip-prinsip belajar.

Tahap pertama yaitu penilaian dan identifikasi kebutuhan. Untuk memutuskan pendekatan yang akan digunakan, organisasi perlu mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan latihan dan pengembangan.

Penilaian kebutuhan mendiagnosa masalah-masalah dan tantangan-tantangan lingkungan yang dihadapi organisasi sekarang, kemudian manajemen mengidentifikasi berbagai masalah dan tantangan yang diatasi melalui latihan atau pengembangan jangka panjang.

Tahap kedua dari proses pelatihan adalah sasaran-sasaran pelatihan dan pengembangan. Setelah evaluasi kebutuhan-kebutuhan latihan dilakukan, maka sasaran-sasaran dinyatakan dan ditetapkan. Sasaran-sasaran ini mencerminkan perilaku dan kondisi yang diinginkan, dan berfungsi sebagai standar-standar dengan mana prestasi kerja individual dan efektivitas program dapat diukur.

Tahap ketiga yaitu menentukan isi program. Isi program ditentukan oleh identifikasi kebutuhan-kebutuhan dan sasaran-sasaran latihan. Program mungkin berupaya untuk mengajarkan berbagai keterampilan tertentu, menyampaikan pengetahuan yang dibutuhkan atau mengubah sikap. Apapun isinya, program hendaknya memenuhi kebutuhan-kebutuhan organisasi dan peserta. Bila tujuantujuan organisasi diabaikan, upaya pelatihan dan pengembangan akan sia-sia. Para peserta juga perlu meninjau isi program, apakah relevan dengan kebutuhan, atau motivasi mereka untuk mengikuti program tersebut rendah atau tinggi. Prinsip-prinsip belajar harus diperhatikan agar isi program efektif.

Pada tahap keempat disebutkan bahwa proses belajar tidak dapat diamati, hanya hasilnya dapat diukur. Pengukuran dapat dilakukan dengan cara mengadakan evaluasi, karena evaluasi adalah proses menilai

keberhasilan atau kegagalan proses pelatihan yang telah dijalankan pada penerapannya ke dalam realita pekerjaan. Proses evaluasi dilakukan untuk melihat pencapaian sasaran dari program pelatihan yang dilaksanakan. Evaluasi pelatihan juga dilakukan untuk mengetahui efektif tidaknya suatu program pelatihan, diantaranya yaitu mengetahui reaksi para peserta, keterampilan baru apa yang diperoleh mereka, perbaikan apa yang dapat dilakukan mereka, dan perubahan apa yang terjadi baik dalam diri peserta yang bersangkutan maupun dalam diri manajer yang menggunakan tenaga kerja yang baru selesai mengikuti pelatihan tersebut.

#### **2.2.5. Metode Pelatihan**

Menurut **Husein (2005 : 12)** Program pelatihan dan pengembangan dirancang untuk meningkatkan prestasi kerja, mengurangi perputaran, serta meningkatkan kepuasan kerja. Ada dua metode pelatihan dan pengembangan yaitu metode praktis (on the job training) dan metode simulasi (off the job training).

Sedangkan menurut **Dessler (2004:222)** program pelatihan yang sering dilakukan oleh perusahaan adalah program pelatihan on the job training. Program pelatihan on the job training merupakan metode pelatihan yang meminta seorang karyawan untuk mempelajari pekerjaan tersebut dengan langsung mengerjakannya. Ada beberapa teknik on the job training yang banyak digunakan oleh perusahaan, yaitu:

1. Rotasi Jabatan

Memberikan kepada karyawan pengetahuan tentang bagian-bagian organisasi yang berbeda dan praktek berbagai macam keterampilan manajerial.

2. Latihan Instruksi Pekerjaan

Petunjuk-petunjuk pengerjaan diberikan secara langsung kepada pekerja dan digunakan terutama untuk melatih para karyawan tentang cara pelaksanaan pekerjaan mereka sekarang.

3. Magang (Apprenticeships)

Merupakan proses belajar dari seorang atau beberapa orang yang lebih berpengalaman. Pendekatan ini dapat dikombinasikan dengan latihan “off the job”. Hampir semua karyawan pengrajin (craft ), seperti tukang kayu dan ahli pipa atau tukang ledeng, dilatih dengan program-program magang formal. Asistensi dan intership adalah bentuk lain program magang.

4. Coaching

Penyelia atau atasan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada karyawan dalam pelaksanaan kerja rutin mereka. Hubungan penyelia dan karyawan sebagai bawahan serupa dengan hubungan tutor-mahasiswa.

5. Penugasan Sementara

Penempatan karyawan pada posisi manajerial atau sebagai anggota panitia tertentu untuk jangka waktu yang ditetapkan. Karyawan terlibat

dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah-masalah organisasional nyata.

#### **2.2.6. Pelatihan *Service Excellence***

Layanan umum yang dilakukan oleh siapa pun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan dan 3) layanan dengan perbuatan. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidangbidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan menurut **Moenir (1989:191)**, yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya. Artinya, jika ia menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambang, ia harus menguasai masalah-masalah tambang, meskipun pada garis besar saja. Demikian juga jika ia menjadi petugas pada stand barang-barang hasil industri mobil, ia harus menguasai masalah-masalah yang berkaitan dengan industri permobilan secara garis besar.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.
- e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.<sup>30</sup>

Bagi organisasi yang berorientasi layanan, service excellence merupakan prioritas strategik dan diyakini berdampak signifikan pada terciptanya nilai superior, kepuasan pelanggan, keunggulan bersaing, pertumbuhan bisnis, dan profitabilitas.

Menurut **Tjiptono (2007:45)** Ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh organisasi atau perusahaan untuk mencapai service excellence salah satunya, yaitu:

1. Pelatihan Layanan
  - a. Setiap karyawan memperoleh pelatihan keterampilan personal yang dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi
  - b. Karyawan meluangkan banyak waktu dan usaha dalam aktivitas pelatihan simulasi yang membantu meningkatkan layanan manakala benar-benar menghadapi pelanggan
  - c. Selama sesi pelatihan, karyawan melakukan latihan-latihan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki sikap terhadap pelanggan

## 2. Teknologi Layanan

- a. Karyawan meningkatkan kapabilitas layanan melalui pemanfaatan teknologi mutakhir
- b. Teknologi digunakan untuk membentuk dan mengembangkan kualitas layanan yang lebih bagus
- c. Karyawan menggunakan teknologi tingkat tinggi untuk mendukung usaha-usaha karyawan pada lini depan

## 3. *Customer Treatment*

- a. Karyawan memperhatikan pelanggan sebagaimana mereka ingin diperhatikan
- b. Karyawan memberikan “perhatian ekstra” kepada pelanggan
- c. Karyawan harus lebih bersahabat dan sopan dibandingkan para pesaing
- d. Karyawan berusaha keras mengurangi ketidaknyamanan bagi pelanggan

## 4. Pencegahan Kegagalan Layanan

- a. Karyawan berupaya keras mencegah timbulnya masalahmasalah pelanggan
- b. Karyawan berusaha sebisa mungkin mencegah atas mengantisipasi masalah-masalah pelanggan ketimbang baru bereaksi manakala timbul masalah
- c. Karyawan secara aktif mendengarkan perkataan dari para pelanggan

## 2.3. Motivasi Kerja

### 2.3.1. Pengertian Motivasi

Istilah motivasi, dalam kehidupan sehari-hari memiliki pengertian yang beragam baik yang berhubungan dengan perilaku individu maupun perilaku organisasi. Namun, apapun pengertiannya motivasi merupakan unsure penting dalam diri manusia, yang berperan mewujudkan keberhasilan dalam usaha atau pekerjaan manusia. Dasar utama pelaksanaan motivasi oleh seseorang pemimpin adalah pengetahuan dan perhatian terhadap perilaku manusia yang dipimpinnya sebagai suatu faktor penentu keberhasilan organisasi.

Motivasi menurut **hasibuan (2003:219)** adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Dari pengertian motivasi yang di kemukakan tersebut dapat dinyatakan bahwa motivasi kerja terbentuk dari adanya kebutuhan, sikap (*attitude*) yang mendorong karyawan agar lebih bersemangat dan bergairah dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

### 2.3.2. Teori Motivasi

Secara psikologis, aspek yang sangat penting dalam kepemimpinan kerja adalah sejauh mana pimpinan mampu mempengaruhi motivasi kerja



sumber daya manusia yang dimiliki agar mampu bekerja produktif dengan penuh tanggung jawab. Hal ini karena beberapa alasan antara lain :

1. Karyawan harus senantiasa di dorong untuk bekerja dalam organisasi
2. Karyawan harus senantiasa di dorong untuk bekerja dan berusaha sesuai dengan tuntutan kerja
3. Motivasi karyawan merupakan aspek yang sangat penting dalam memelihara dan mengembangkan sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan

Teori motivasi dipahami agar pimpinan mampu mengidentifikasi apa yang memotivasi karyawan bekerja, hubungan perilaku kerja dengan motivasinya, dan mengapa karyawan berprestasi tinggi.

## **2.4. Kinerja Karyawan**

### **2.4.1. Pengertian Kinerja**

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Menurut **Sedarmayanti (2009: 50)**, *performance* bisa diterjemahkan menjadi prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, dan hasil kerja. Secara operasional kinerja dapat didefinisikan sebagai tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya menurut **Mangkunegara (2009:67)**. Menurut **Prawirosentono**

(2008:64), kinerja adalah sesuatu yang dicapai seseorang atau kelompok dalam organisasi yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan perusahaan secara legal, dan tidak melanggar hukum, moral, dan etika.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama menurut **Rivai & Basari (2005:14)**.

Menurut **Rivai & Basari (2005:16)** Ada tiga alasan pokok perlunya mengadakan penilaian terhadap kinerja karyawan:

1. Untuk mendorong perilaku yang baik atau memperbaiki serta mengikis kinerja (prestasi) di bawah standar. Orang-orang yang berkinerja baik mengharapkan imbalan, walau sekedar pujian
2. Untuk memuaskan rasa ingin tahu karyawan tentang seberapa baik kerja karyawan. Setiap orang memiliki dorongan ilmiah untuk ingin mengetahui seberapa cocok seseorang dengan organisasi tempat orang tersebut bekerja.
3. Untuk memberikan landasan yang kuat bagi pengambilan keputusan selanjutnya sehubungan dengan karir seorang karyawan. Hal-hal kenaikan gaji, promosi jabatan, pemindahan atau pemberhentian dapat ditangani dengan lebih baik bila karyawan telah mengetahui itu sebelumnya.

Menurut Simamora Menurut **Simamora (2004:54)** deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting yaitu:

a. Tujuan

Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personil.

b. Ukuran.

Ukuran dibutuhkan untuk mengetahui apakah seorang personil telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk itu kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan personal memegang peranan penting.

c. Penilaian.

Penilaian kinerja reguler yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personil. Tindakan ini akan membuat personil untuk senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku kerja sesuai dan searah dengan tujuan yang hendak dicapai. Hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan pekerjaannya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik pula. Pendidikan mempengaruhi kinerja seseorang karena dapat memberikan wawasan yang lebih luas untuk berinisiatif, berinovasi dan selanjutnya berpengaruh terhadap kinerjanya.

#### 2.4.2. Faktor - faktor yang mempengaruhi pencapaian Kinerja

Menurut **Mangkunegaran (2005:14)** Kinerja (*performance*) di pengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi.
2. Faktor psikologi yang terdiri dari persepsi, *attitude* (sikap), *personality* (keperibadian), pembelajaran dan motivasi.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan job design.

Menurut **A. Dele Timple (Mangkunegara, 2005:15)**, faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal, yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Faktor eksternal, yaitu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan, atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor-faktor internal dan eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang.

Menurut **Mangkunegara (2005:16-17)** faktor penentu prestasi kerja individu dalam organisasi atau perusahaan adalah faktor individu dan faktor lingkungan, yaitu:

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisiknya.

Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu untuk mampu mengelola dan mendayagukan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

## 2. Faktor Lingkungan

Faktor Lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Sedangkan menurut **Mangkunegara (2009: 68)** menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

### 1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*knowledge+ skill*).

### 2. Faktor Motivasi

Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan kinerja merupakan pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, dan hasil kerja yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan perusahaan secara legal, dan tidak melanggar hukum, moral, dan etika, yang dapat diukur dalam periode tertentu.

### **2.4.3. Hubungan Pelatihan dengan Kinerja**

Setiap aktifitas pelatihan yang dilaksanakan memberikan pengaruh penting terhadap kinerja setiap karyawan. Karna pelatihan adalah faktor utama penunjang agar karyawan tersebut hasil kinerja yang baik. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang akan adalah mengenai pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap serta pemberian motivasi yang bertujuan untuk meningkatkan gairah dan semangat kerja karyawan.

### **2.4.4. Hubungan Motivasi dengan Kinerja**

Setiap aktivitas yang mengarah kepada pembinaan untuk para petugas ataupun karyawan merupakan suatu dorongan atau motivasi agar para pegawai bekerja sesuai dengan petunjuk dan arahan para pemimpinnya. Untuk itulah motivasi sangat penting sekali bagi para pegawai dalam meningkatkan kegiatan kerjanya. Kinerja pegawai memiliki hubungan dengan kemampuan pegawai. Oleh karena itu jika kemampuan pegawai ditingkatkan maka kinerja pegawai akan meningkat pula.

## 2.5. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Tentang	Hasil
1	Aldila (2014: 9)	Pengaruh pelatihan kerja dan pemberian insentif terhadap kinerja karyawan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelatihan kerja dan pemberian insentif sangat berpengaruh untuk peningkatan kinerja karyawan pada CV kedai Digital.</li> <li>2. Adanya pengaruh pada kinerja karyawan secara simultan atas pelaksanaan pelatihan kerja dan pemberian insentif</li> </ol>
2	Rony (2011: 1)	Pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan	Adanya pengaruh pelatihan kerja yang dilakukan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Erajaya Swasembada
3	Fitri (2008: 6)	Presepsi karyawan atas pelaksanaan	Terdapat pengaruh presepsi karyawan

		pelatihan service excellent dibagian call center 147	terhadap pelatihan service excellen yang dilakukan pada call center 147
--	--	------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

## 2.6. Kerangka Penelitian

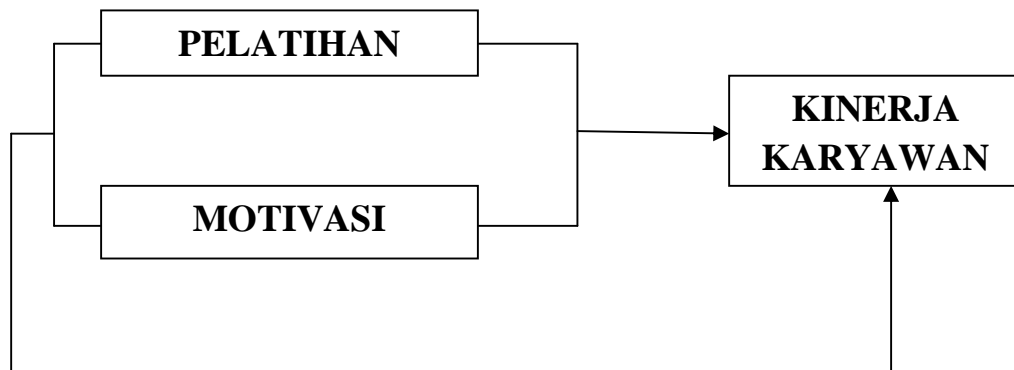
Investasi terpenting yang mungkin dilakukan oleh perusahaan adalah investasi insane (*human investment*) dengan penyisihan dan penyediaan dana untuk kepentingan pelatihan. Pelatihan merupakan suatu kekuatan yang diharapkan dapat mempercepat pembinaan sumber daya manusia dengan kompetensi, kemampuan dan tingkat profesionalisme yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Pelatihan sebagai cara untuk meingkatkan keterampilan kerja dan motivasi kerja merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Pada penelitian ini. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang akan diteliti adalah mengenai pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap serta pemberian motivasi yang bertujuan untuk meningkatkan gairah dan semangat kerja karyawan.

Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja maka dibuatlah suatu kerangka penelitian. Pelatihan dan motivasi kerja adalah sebagai variabel bebas (*variabel independen*), sedangkan kinerja karyawan adalah variabel terikat (*variabel dependen*), maka



hubungan antara variabel-variabel bebas dan variabel terkait dalam penelitian ini digambarkan dalam kerangka penelitian sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**

## 2.7. Hipotesis

Berdasarkan kerangka penelitian, maka hipotesis yang dirumuskan adalah Pelatihan *service excellent* yang dilakukan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di bagian call center Telkom *Corporate* pada PT Infomedia Solusi Humanika

1. Terdapat pengaruh secara signifikan variabel pelatihan terhadap kinerja karyawan pada bagian *call center* Telkom *Corporate* pada PT. Infomedia Solusi Humanika.
2. Terdapat pengaruh secara signifikan variabel motivasi terhadap kinerja karyawan pada bagian *call center* Telkom *Corporate* pada PT. Infomedia Solusi Humanika.

3. Terdapat pengaruh secara signifikan variabel pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada bagian *call center* Telkom *Corporate* pada PT. Infomedia Solusi Humanika.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Infomedia Solusi Humanika pada bagian call center Telkom Corporate di Gedung Citywalk Sudirman lantai 5 JL. KH. Mas Mansyur Kav. 121 Karet Tengsin Jakarta Pusat,10220. Penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2016 dan berakhir pada bulan Juli 2016.

**Tabel 3.1**

**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penelitian Pendahuluan												
2	Penyusunan Proposal												
3	Pengumpulan Data												
4	Analisis Data												
5	Penyusunan Laporan												

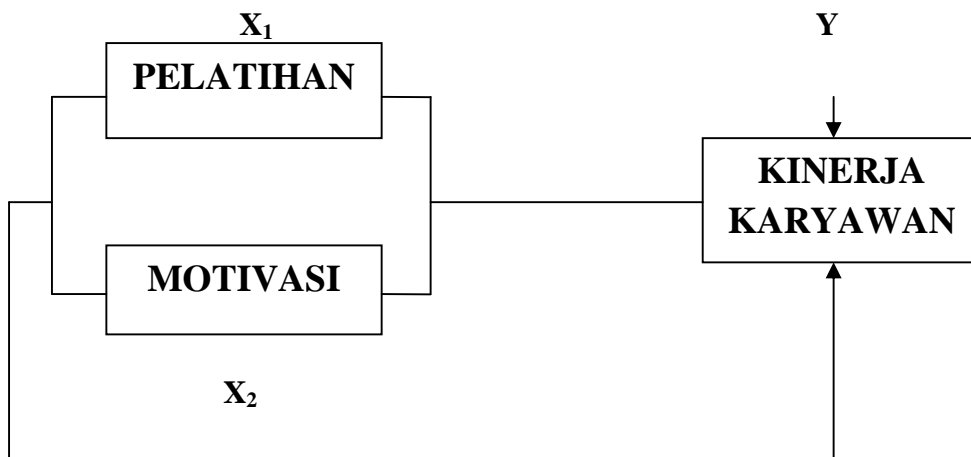
#### 3.2. Desain Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, yaitu ingin menguji pengaruh pelatihan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Infomedia Solusi Humanika pada bagian call center Telkom Corporate. Sifat dari

penelitian ini dikategorikan penelitian penjelasan atau *eksplanatory research*, dimana menjelaskan pengaruh melalui pengujian hipotesis.

**Gambar 3.1**

**Desain Penelitian**



**Keterangan gambar :**

Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Pelatihan ( $X_1$ ) adalah *independent variable*
2. Motivasi Kerja ( $X_2$ ) adalah *independent variable*
3. Kinerja Karyawan ( $Y$ ) adalah *dependent variable*

**3.3. Operasional Variabel**

Terdapat dua variabel bebas (*independent variable*), yaitu pelatihan ( $X_1$ ) dan motivasi ( $X_2$ ) dan satu variabel terkait (*dependent variable*), yaitu kinerja karyawan ( $Y$ ) dalam penelitian ini. Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut adalah :

1. Pelatihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja karyawan dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi yang dapat membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerepannya guna meningkatkan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan perusahaan dalam mencapai tujuan yang juga disesuaikan dengan tuntutan pekerjaan yang akan diembankan oleh seorang karyawan.
2. Motivasi adalah suatu dorongan dari dalam diri yang menimbulkan berbagai kebutuhan dan sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan yang merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan sehingga bekerja dengan mental yang siap, fisik yang sehat, memahami situasi dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (tujuan utama organisasi) yang terarah dan tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.
3. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu dan dengan pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasilkerja, target atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Tabel 3.2

## Indikator Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Pernyataan
Pelatihan <i>service</i> <i>excellent</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembelajaran</li> <li>• Pengetahuan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem pembelajaran pelatihan <i>service excellent</i> terarah dan lancar</li> </ul>	2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ditinjau dari aspek pengetahuan, maka tujuan pelatihan <i>service excellent</i> yang diikuti karyawan dapat meningkatkan kemampuan karyawan</li> </ul>	6
Motivasi Kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motif</li> <li>• Harapan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem <i>reward</i> yang diberikan kepada karyawan meningkatkan motivasi kerja karyawan</li> </ul>	2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan</li> </ul>	6

		karirnya	
Kinerja Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitas Kerja</li> <li>• Kualitas Kerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan</li> </ul>	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan <i>service excellent</i> dan motivasi yang diberikan kepada karyawan meningkatkan kemampuan karyawan dalam menganalisa permasalahan yang muncul dalam pekerjaan sehingga dapat diatasi secara mandiri</li> </ul>	2

### 3.4. Populasi, Sampel, dan Metode Sampling

#### 3.4.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan gejala atau satuan yang ingin diteliti.

Populasi juga merupakan seluruh subjek atau objek dengan karakteristik

tertentu yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan atau agent *call center* Telkom *Corporate* PT Infomedia Solusi Humanika wilayah Jakarta yang telah mengikuti program pelatihan *Service Excellent*.

### **3.4.2. Sampel**

Sedangkan sampel adalah bagian populasi yang diteliti. Sampel juga merupakan atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci. Tujuan pengambilan sampel adalah supaya sampel yang diambil dapat memberikan informasi yang cukup untuk dapat mengestimasi jumlah populasinya. Jumlah keseluruhan karyawan atau disebut juga agent *call center* Telkom *Corporate* PT Infomedia Solusi Humanika berjumlah 30 orang yang telah melaksanakan pelatihan *Service Excellent*.

### **3.4.3. Metode Sampling**

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sample bila semua anggota populasi digunakan sebagai sample. Teknik pengambilan sample menggunakan metode sample jenuh yaitu teknik pengambilan sample yang menggunakan seluruh anggota populasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan/i atau agent *call center* Telkom *Corporate* PT Infomedia Solusi Humanika berjumlah 30 orang.



### 3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu :

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang bias dilakukan oleh peneliti. Dalam mengumpulkan data primer dilakukan dengan dua cara, yaitu :

##### a. Kuesioner

Yaitu suatu alat pengumpulan bahan-bahan berupa daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya untuk diisi dengan jawaban yang diperlukan. Dalam penelitian ini cara pengumpulandata dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan yang telah tersedia jawabannya.

##### b. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mengetahui informasi secara umum tentang obyek penelitian. Wawancara dilakukan dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan narasumber. Peneliti melakukan wawancara dengan karyawan bagian sumber daya manusia dan karyawan atau agent *call center* Telkom *Corporate* PT Infomedia Solusi Humanika.

## 2. Data Sekunder

Merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pengumpul data primer maupun pihak-pihak lain, misalnya dalam bentuk table atau diagram. Data sekunde yang digunakan adalah buku-buku, jurnal dan sumber-sumber lain yang terkait dengan judul penelitian.

### **3.6. Instrumentasi Variabel Penelitian**

Penganalisisan data merupakan suatu proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data. Kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala indikator yang ada pada operasionalisasi konsep penelitian yang digunakan. Skala ordinal adalah data yang mempunyai tingkatan data, ada data dengan urutan yang lebih tinggi dan urutan yang lebih rendah. Termasuk kategori data ini ada hasil pengolahan kuesioner.

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah kuesioner yang dibuat berdasarkan skala likert. Dalam penelitian ini digunakan skala Likert yang merupakan salah satu bentuk dari skala sikap. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai

titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative yang dapat berupa kata-kata antara lain sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya : (5) untuk sangat setuju, (4) setuju, (3) ragu-ragu, (2) tidak setuju, dan (1) sangat tidak setuju, seperti terlihat dalam table berikut :

**Tabel 3.3**

**Tabel Skor Tiap Indikator menurut Skala Likert**

<b>Skor</b>	<b>Kategori</b>
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-Ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

### **3.7. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang masalah pokok dan hipotesis yang dikemukakan sebelumnya, maka metode analisis yang digunakan untuk pengujian dan pembuktian hipotesis adalah Analisis Kuantitatif dengan mengumpulkan data-data dan menyatakan variabel-variabel yang menggambarkan persepsi para karyawan/i terhadap pelaksanaan pelatihan

dan kinerja mereka itu sendiri. Yang pada akhirnya akan menjadi total skor dari pengisian kuesioner responden. Pengisian kuesioner menggunakan skala likert dengan ukuran interval. Skala Likert adalah cara pengukuran dimana seorang responden diberikan pertanyaan dan kemudian memilih salah satu jawaban dari pilihan jawaban yang telah disediakan dengan bobot (skor) tertentu untuk setiap jawaban pertanyaan tersebut.

### **3.7.1. Statistik Deskriptif**

Untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden (umur, jenis kelamin, jabatan, tingkat pendidikan, lama bekerja) dan deskripsi mengenai variabel penelitian. Penulis menggunakan tabel distribusi frekuensi yang menunjukkan nilai distribusi data penelitian yang memiliki kesamaan kategori dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan rata-rata, median, dan deviasi standar.

### **3.7.2. Uji Kualitas Data**

Menurut Ghazali (2011) kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji reliabilitas dan validitas. Uji tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen. Ada 2 prosedur yang dilakukan untuk mengukur reliabilitas dan validitas data, yaitu: (1) Uji konsistensi internal dengan koefisien (*Cronbach*) alpha, (2) Uji validitas konstruk dengan cara mengkorelasikan antara skor masing-masing item dan

skor totalnya. Keterangan dari kedua uji kualitas data adalah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

Pada setiap pengukuran selalu diharapkan diperoleh hasil ukur yang akurat dan objektif. Salah satu upaya untuk mencapainya adalah alat ukur yang digunakan harus valid atau sah dan reliabel atau andal (Simamora, Bilson : 2002: 58). Uji validitas digunakan untuk mendapatkan validitas yang tinggi dari instrumen penelitian sehingga bisa memenuhi persyaratan. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan guna memperoleh gambaran yang tetap mengenai apa yang diukur. Uji validitas dan reabilitas ini dengan menggunakan koefisien korelasi Pearson Product Moment yang diperoleh melalui analisa data dengan menggunakan SPSS version 23 for windows. Item yang memiliki daya beda cukup tinggi akan dihitung reliabilitasnya dengan menggunakan reliabilitas koefisien alpha yang diperoleh melalui analisis data dengan menggunakan SPSS. Item-item dalam skala yang memiliki validitas yang baik dan reliabel akan digunakan untuk mengukur.

Ada 2 prosedur yang dilakukan untuk mengukur reliabilitas dan validitas data, yaitu: (1) Uji konsistensi internal dengan koefisien (*Cronbach*) alpha, (2) Uji validitas konstruk dengan cara mengkorelasikan antara skor masing-masing item dan skor totalnya. Keterangan dari kedua uji kualitas data adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dengan uji *Pearson correlation* antara skor masing-masing item pertanyaan dengan total skor pertanyaan. Pengujian ini

digunakan untuk melihat validitas konstruk data variabel pelatihan, motivasi kerja, dan Kinerja karyawan.

2. Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $> 0,60$  (Imam Ghozali, 2005: 4).

### 3.7.3. Uji Hipotesis

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu perlu dilakukan uji normalitas data. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (**Ghozali, 2011**). Model regresi yang baik juga harus bebas dari asumsi klasik (*multicollinearity*, *autocorrelation*, dan *heterokedasticity*). Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian untuk mendeteksi ada atau tidaknya asumsi klasik tersebut. Jika terdapat asumsi klasik maka perlu dilakukan *treatment* sehingga data yang digunakan dalam pengujian hipotesis bebas dari asumsi klasik (**Ghozali, 2011**). Karakteristik data seperti itu akan menghasilkan kesimpulan penelitian yang tepat dan objektif.

## 1. Analisis Korelasi Sederhana

Analisis korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Koefisien korelasi sederhana yang terjadi antara dua variabel. Yaitu untuk mengetahui keeratan hubungan antara kedua variabel yang dianalisis, dimana hubungan dinyatakan oleh besarnya angka koefisien korelasi dan arah dinyatakan oleh tanda positif atau negative. Apabila  $r = + 1$  atau mendekati  $+ 1$ , maka korelasi antara dua variabel dikatakan positif, sangat kuat dan bersifat searah, artinya kenaikan atau penurunan nilai X terjadi bersama dengan kenaikan atau penurunan nilai Y.

- Apabila  $r = 0$  atau mendekati, maka hubungan antara dua variabel (X dan Y) sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.
- Apabila  $r = - 1$  atau mendekai  $- 1$ , maka korelasi dikatakan negatif, dan bersifat tidak searah bahwa kenaikan nilai X terjadi bersama-sama penurunan nilai Y demikian pula sebaliknya.

<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>Interprestasi Hubungan</b>
0,001 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0.399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang / Cukup
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

*Sumber : Sugiono, 2004*

## 2. Analisis Regresi Ganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variable independen terhadap variable dependen. Model pengaruh nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (**Ghozali, 2005:82**) : Metode Analisis Regresi Linier berganda Analisis Regresi linear berganda yaitu analisis yang digunakan untuk menghitung pengaruh variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ) Rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2$$

Dimana :

$Y$  = Kinerja Karyawan

$A$  = Koefisien regresi konstan

$X_1$  = Variabel independen pertama (pelatihan)

$X_2$  = Variabel independen kedua (motivasi kerja)

$b_1$  = Koefisien regresi independen pertama

$b_2$  = koefisien regresi independen kedua

### a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (**Ghozali, 2005:84**). Uji F digunakan untuk menguji semua variable



independen (Pelatihan dan Motivasi kerja) secara bersama atau simultan sehingga dapat diketahui apakah secara bersama variable independen berpengaruh terhadap variable dependen (kinerja karyawan). Atau apabila menggunakan angka probabilitas signifikansi maka kriteria pengujian, yaitu:

- a) Apabila Nilai F hitung  $>$  F tabel atau Nilai Sig  $<$  0.05, maka Ho ditolak dan Ha diterima
- b) Apabila Nilai F hitung  $<$  F tabel atau Nilai Sig  $>$  0.05, maka Ho diterima dan Ha ditolak

Dalam kalimat Kriteria hipotesis dinyatakan sebagai berikut :

- a) Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variable pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan.
- b) Ha : Terdapat Pengaruh yang signifikan variable pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

**b. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara variabel X dan Y, apakah variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , (Pelatihan dan Motivasi Kerja) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan) secara terpisah atau parsial (**Ghozali, 2005:84**). Dasar pengambilan keputusan (**Ghozali, 2005:84**) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a) Apabila Nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau Nilai Sig  $<$  0.05, maka  
Ho ditolak dan Ha diterima
- b) Apabila Nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel atau Nilai Sig  $>$  0.05, maka  
Ho diterima dan Ha ditolak

Dalam bentuk kalimat kriteria hipotesis masing-masing variable dinyatakan sebagai berikut :

- a) Variabel Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelatihan ( $X_1$ ) terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara antara variabel pelatihan ( $X_1$ ) terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

- b) Variabel Motivasi terhadap Kinerja Karyawan

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel motivasi ( $X_2$ ) terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara antara variabel motivasi ( $X_2$ ) terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

**c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $r^2$ ), digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel X terhadap Y. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0(nol) dan 1(satu). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Selain itu koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

#### **3.7.4. Uji Asumsi Klasik**

##### **1. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (Ghozali, 2005: 91).

Multikolonieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama

dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF=1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10 (Ghozali, 2005: 92).

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005: 105).

## 3. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2005:110).

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

## **BAB 4**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan pada bab ini adalah hasil dari studi lapangan untuk memperoleh data dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur tiga variabel pokok dalam penelitian ini, yaitu pelatihan kerja, motivasi kerja, dan kinerja organisasi. Setelah gambaran umum responden, dilanjutkan analisis data dengan uji kualitas data, statistik deskriptif mengenai variabel penelitian, uji hipotesis, serta pembahasan terhadap hasil uji hipotesis.

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Latar Belakang Perusahaan**

PT. Telkom Indonesia memiliki beberapa anak perusahaan salah satunya yaitu PT Infomedia Nusantara yang berganti nama saat ini menjadi PT. Infomedia Solusi Humanika. Saham yang dimiliki PT Telkom pada PT Infomedia Solusi Humanika lebih dari 50%. PT Infomedia Solusi Humanika ini lebih banyak bergerak dalam bidang jasa. Produk yang di hasilkan PT Infomedia Solusi Humanika kebanyakan dalam hal pelayanan, seperti penyediaan buku, iklan di internet, pelayanan informasi alamat dan nomor telepon serta produk-produk Telkom, yaitu pelayanan *call center*, dan lain-lain.

#### **4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan**

##### **A. Visi**

Visi dari PT Infomedia Solusi Humanika yaitu, “Menjadi penyedia jasa dan informasi terkemuka, penghubung penjual dan pembeli yang berjangkauan global”.

##### **B. Misi**

Adapun Misi dari PT Infomedia Solusi Humanika yaitu, “Menyediakan jasa informasi dalam bentuk cetak, elektronik, dan berperan dalam pelayanan jasa infokom.”

#### **4.1.3. Gambaran Objek Penelitian**

Data penelitian dikumpulkan dengan mengirimkan 30 kuesioner untuk karyawan PT Infomedia Solusi Humanika dibagian call center telkom corporate. Data Utama dan telah diterima seluruhnya dengan profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini ditunjukkan pada table 4.1.

**Tabel 4.1**  
**Profil Responden (N=30)**

	Jumlah	Persentase
<b>Gender:</b>		
Laki-laki	20	66,67%
Perempuan	10	33,33%
<b>Umur:</b>		
20 – 25 Tahun	8	26,67%
>25 - 30 Tahun	20	66,67%
>30 – 35 Tahun	2	6,66%
>35 – 40 Tahun	-	-
>40 Tahun	-	-
<b>Pendidikan:</b>		
SMA	-	-
Diploma (D3)	10	33,33%
Sarjana (S1)	18	60%
Master (S2)	2	6,67%
<b>Masa Kerja:</b>		
0-5 tahun	22	73,33%
>10 tahun	8	26,67%

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2016*



Berdasarkan table 4.1 di atas, terlihat bahwa sebagian besar responden yang ikut berpartisipasi adalah laki laki karna dilihat dari banyak jumlah responden yaitu 20 orang sekitar (66,67%), sedangkan perempuan berjumlah 10 orang sekitar (33,33%). Responden berumur dari 20 – 35 tahun untuk responden yang berumur 20-25 tahun sebanyak 8 orang sekitar (26,67%), 25-30 tahun sebanyak 20 orang sekitar (66,67%), dan 30-35 tahun sebanyak 2 orang sekitar (6,66%). Pendidikan responden untuk di mulai dari tingkat Diploma (D3) sebanyak 10 orang sekitar (33,33%), untuk tingkat Sarjana (S1) sebanyak 18 orang sekitar (60%), dan untuk tingkat Master (S2) sebanyak 2 orang sekitar (6,67%). Dan responden mempunya masa kerja 0-5 tahun sebanyak 22 orang sekitar (73,33%) dan 5-10 tahun sebanyak 8 orang (26,67%).

#### **4.1.4. Deskriptif Variabel Pelatihan ( $X_1$ )**

Distribusi jawaban responden mengenai variable pelatihan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Jawaban Responden**  
**Mengenai Variabel Pelatihan X<sub>1</sub>**

Item	Sangat setuju		Setuju		Ragu ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	4	13,33	21	70	2	6,67	3	10	0	0	30	100
2	7	23,33	11	36,67	4	13,33	6	20	2	6,67	30	100
3	6	20	15	50	4	13,33	4	13,33	1	3,34	30	100
4	8	26,67	13	43,33	2	6,67	7	23,33	0	0	30	100
5	2	6,67	9	30	1	3,33	12	40	6	20	30	100
6	5	16,67	2	6,67	11	36,67	12	40	0	0	30	100
7	7	23,33	16	53,33	3	10	4	13,34	0	0	30	100
8	7	23,33	12	40	1	3,33	10	33,34	0	0	30	100

*Sumber : Data diolah, Koesioner 2016*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan pernyataan setuju yaitu sebesar 53,33% berjumlah 16 orang. Pada bagian sangat setuju responden hanya memberikan nilai peresentase sebesar 26,67% berjumlah 8 orang. Dan pada bagian ragu ragu responden memberikan nilai peresentase yaitu sebesar 36,67% atau berjumlah 11 orang yang melebihi nilai peresentase sangat setuju. Responden yang tidak setuju terdapat 40% berjumlah 12 orang. Sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat 20% yang berjumlah 6 orang responden.

#### 4.1.5. Deskriptif Variabel Motivasi (X<sub>2</sub>)

Distribusi jawaban responden mengenai variable motivasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Jawaban Responden**  
**Mengenai Variabel Motivasi X<sub>2</sub>**

Item	Sangat setuju		Setuju		Ragu ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	40	11	36,67	2	6,67	5	16,65	0	0	30	100
2	6	20	17	56,67	3	10	4	13,33	0	0	30	100
3	6	20	14	46,67	6	20	4	13,33	0	0	30	100
4	2	6,67	12	40	3	10	9	30	4	13,33	30	100
5	8	26,67	13	43,33	2	6,67	6	20	1	3,33	30	100
6	7	23,33	13	43,33	2	6,67	7	23,34	1	3,33	30	100

Sumber : Data diolah, Koesioner 2016

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan pernyataan setuju yaitu sebesar 56,67% atau berjumlah 17 orang. Pada bagian sangat setuju sebesar 26,67% atau berjumlah 8 orang. Untuk bagian ragu ragu rata-rata responden memberikan nilai presentase sebesar 6,67% berjumlah 6 orang dan presentase paling tinggi dibagian kolom ragu-ragu responden memberikan nilai presentase 20% yang berjumlah 6 orang . Pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 30% dan 13,33% berjumlah 9 orang dan 4 orang.

#### 4.1.6. Deskriptif Variabel Y Kinerja Karyawan

Distribusi jawaban responden mengenai variable kinerja karyawan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Jawaban Responden**  
**Mengenai Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

Item	Sangat setuju		Setuju		Ragu ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	11	36,67	11	36,67	4	13,33	4	13,33	0	0	30	100
2	6	20	9	30	7	23,33	8	26,67	0	0	30	100
3	8	26,67	14	46,66	5	16,67	3	10	0	0	30	100
4	10	33,33	12	40	3	10	5	16,67	0	0	30	100

Sumber : Data diolah, Koesioner 2016

Berdasarkan tabel 4.4 di atas responden terbanyak menyatakan setuju yaitu 46,66% atau berjumlah 15 orang. Sedangkan responden yang menyatakan sangat setuju 33,33% atau berjumlah 10 orang. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar responden selalu memberikan kinerja yang baik.

## 4.2. Analisis Data

### 4.2.1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dapat dilakukan melalui uji reliabilitas dan validitas. Uji tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen. Ada dua prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengukur reliabilitas dan validitas data, yaitu: (1) Uji reliabilitas dengan melihat koefisien *Cronbach Alpha*, (2) Uji validitas dengan melihat *Pearson correlation* antara *score* masing-masing item dengan *total score*. Nilai reliabilitas dilihat dari *Cronbach*

*Alpha* masing-masing instrumen penelitian ( $>0,60$  dianggap reliabel) sebagaimana yang disyaratkan oleh Imam G (2011), sedangkan nilai validitas dalam penelitian ini dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Korelasi butir ini selanjutnya dibandingkan dengan nilai *r* tabel, nilai *r* tabel dapat diperoleh melalui lampiran pada buku-buku statistik. Dalam penelitian ini jumlah responden  $N = 30$  dan taraf signifikansi 5% maka nilai *r* tabel adalah 0,361. Hasil uji reliabilitas dan validitas dapat dilihat pada tabel 4.4 dan tabel 4.5 berikut,. secara rinci hasil uji kualitas data disajikan pada lampiran.

#### **1. Analisis Validitas**

Suatu instrument dikatakan valid jika instrument ini mampu mengukur apa saja yang hendak diukurnya, mampu mengungkapkan apa yang ingin diungkapnya. Besarnya *r* di tiap butir pertanyaan dapat dilihat dari hasil SPSS versi 23 pada kolom *Corrected items Total correlation*. Kriteria uji Validasi secara singkat (*rule of thumb*) adalah 0.361. Jika korelasi sudah lebih besar dari 0,361 maka pertanyaan yang dibuat dikatakan valid.

Tabel 4.5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	61.000	100.069	.617	.844
P2	61.367	93.068	.646	.838
P3	61.167	98.351	.516	.845
P4	61.133	95.361	.629	.840
P5	62.233	101.978	.251	.859
P6	61.867	99.361	.450	.848
P7	61.000	98.000	.613	.842
P8	61.333	98.782	.423	.850
P9	60.867	96.464	.593	.842
P10	61.033	98.792	.586	.843
P11	61.133	100.120	.489	.847
P12	61.900	105.472	.126	.864
P13	61.167	96.420	.538	.844
P14	61.267	94.202	.633	.839
P15	60.900	102.645	.313	.854
P16	61.433	103.495	.247	.857
P17	60.967	99.757	.523	.846
P18	60.967	102.999	.284	.855

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016

Berdasarkan Tabel 4.5 pada kolom *corrected item-total correlation* terlihat bahwa dari 18 pertanyaan yang diuji, ternyata hanya ada 13 pertanyaan yang dinyatakan valid karena  $r$  hitung (*corrected item-total correlation*)  $> 0,361$ , sedangkan pertanyaan yang tidak valid yaitu P5,P12,P15,P16,dan P18 dikarenakan  $r$  hitung (*corrected item-total correlation*)  $< 0,361$ . Proses selanjutnya kelima pertanyaan yang tidak valid tersebut harus dikeluarkan dari daftar pertanyaan (didrop).

## 2. Analisis Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan suatu instrument yang dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data, karena instrument dapat dipercaya dan reliable yang akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Suatu instrument dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's alpha*  $> 0,60$ . (Imam Ghozali : 2011).

**Tabel 4.6**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.855	18

*Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016*

Berdasarkan tabel 4.6 yakni hasil pengolahan data mengenai nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's alpha*) besarnya adalah 0,855. Nilai koefisien ini jika dibandingkan dengan nilai pembanding (0,60) ternyata masih lebih besar ( $0,855 > 0,60$ ) sehingga instrument ini dapat dikatakan reliable.

## 4.3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait variable pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan adalah menggunakan analisis korelasi sederhana dan analisis regresi sederhana.

#### 4.3.1. Analisis korelasi sederhana

Analisis korelasi sederhana atau korelasi pearson merupakan salah satu statistic parametric yang bertujuan untuk mengetahui hubungan suatu variable dengan variable lainnya tetapi tidak menjelaskan hubungan sebab akibat. Hubungan antar variable ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi. Nilai koefisien korelasi dapat digunakan untuk menginterpretasikan keamatan hubungan variable dengan pedoman sebagai, berikut :

<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>Interprestasi Hubungan</b>
0,001 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0.399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang / Cukup
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

*Sumber : Sugiono, 2004*

Berdasarkan hasil dari analisis (dapat dilihat pada lampiran) dengan menggunakan program SPSS versi 23 maka dapat diperoleh hasil analisis korelasi sederhana sebagai, berikut:



## 1. Analisis Deskriptif

Tabel 4.7

		Statistics		
		PELATIHAN (X1)	MOTIVASI (X2)	KINERJA (Y)
N	Valid	30	30	30
	Missing	0	0	0
Mean		27.833	21.833	15.200
Median		28.000	22.500	16.000
Mode		24.0	24.0	16.0
Std. Deviation		5.2855	4.0265	2.5107
Variance		27.937	16.213	6.303
Range		20.0	15.0	10.0
Minimum		16.0	13.0	10.0
Maximum		36.0	28.0	20.0
Sum		835.0	655.0	456.0

a. Multiple modes exist. The value is shown

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016

## 2. Analisis Korelasi Pearson

Tabel 4.8

### Correlations

		PELATIHAN (X1)	MOTIVASI (X2)	KINERJA (Y)
PELATIHAN (X1)	Pearson Correlation	1	.846**	.561**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001
	N	30	30	30
MOTIVASI (X2)	Pearson Correlation	.846**	1	.440*
	Sig. (2-tailed)	.000		.015
	N	30	30	30
KINERJA (Y)	Pearson Correlation	.561**	.440*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.015	
	N	30	30	30

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

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

*Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016*

1. Penilaian nilai Koefisien Korelasi Sederhana antara Variabel  $X_1$  dengan Y  
 Nilai koefisien korelasi sederhana antara variable  $X_1$  dengan Y adalah sebesar 0,561 dengan probabilitas Sig = 0,001. Untuk membuktikan apakah hubungan kedua variable tersebut cukup signifikan harus dilakukan pengujian dengan langkah-langkah sebagai, berikut :
  - a. Merumuskan  $H_a$  dan  $H_o$  dalam bentuk kalimat :  
 $H_a$  : Ada hubungan yang signifikan antara variable  $X_1$  dan Y  
 $H_o$  : Tidak ada hubungan yang signifikan antara variable  $X_1$  dan Y
  - b. Menentukan criteria pengujian :  
 Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau Sig (2-tailed)  $<$  (0,05), maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima.  
 Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel atau Sig (2-tailed)  $>$  (0,05), maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
  - c. Membuat kesimpulan :
    - Ternyata hasilnya adalah  $r$  hitung (0,561)  $>$   $r$  tabel (0,361) atau nilai Sig (0,001)  $<$  0.05, dengan demikian  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variable  $X_1$  dan Y sebesar 0,561 adalah signifikan.
    - Karena hasil signifikan maka interpretasi terhadap nilai koefisien korelasi antara variable  $X_1$  dan Y memiliki hubungan

sedang / cukup dan positif. Positif berarti semakin tinggi nilai  $X_1$  semakin tinggi pula nilai  $Y$ .

2. Penilaian nilai Koefisien Korelasi Sederhana antara Variabel  $X_2$  dengan  $Y$   
 Nilai koefisien korelasi sederhana antara variable  $X_2$  dengan  $Y$  adalah sebesar 0,440 dengan probabilitas Sig = 0,015. Untuk membuktikan apakah hubungan kedua variable tersebut cukup signifikan harus dilakukan pengujian dengan langkah-langkah sebagai, berikut :
  - a. Merumuskan  $H_a$  dan  $H_o$  dalam bentuk kalimat :  
 $H_a$  : Ada hubungan yang signifikan antara variable  $X_2$  dan  $Y$   
 $H_o$  : Tidak ada hubungan yang signifikan antara variable  $X_2$  dan  $Y$
  - b. Menentukan Kriteria pengujian :  
 Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau Sig (2-tailed)  $<$  (0,05), maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima.  
 Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel atau Sig (2-tailed)  $>$  (0,05), maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
  - c. Membuat kesimpulan :
    - Ternyata hasilnya adalah  $r$  hitung (0,441)  $>$   $r$  tabel (0,361) atau nilai Sig (0,015)  $>$  0,05, dengan demikian  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variable  $X_2$  dan  $Y$  sebesar 0,440 adalah tidak signifikan.
    - Karena hasil signifikan maka interpretasi terhadap nilai koefisien korelasi antara variable  $X_2$  dan  $Y$  memiliki hubungan

sedang / cukup dan positif. Positif berarti semakin tinggi nilai  $X_1$  semakin tinggi pula nilai  $Y$ .

#### 4.3.2. Analisis Regresi Ganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variable independen. Hasil antara regresi dengan SPSS yang utama adalah nilai koefisien  $R$ , nilai koefisien determinan  $R$  Square ( $R^2$ ), dan modal persamaan regresi ( $Y=a+b_1X_1+b_2X_2$ ). Selanjutnya untuk menguji pengaruh variable independen secara simultan terhadap variable dependen digunakan uji  $F$  sedangkan untuk menguji pengaruh variable independen secara parsial terhadap variable dependen digunakan uji  $t$ .

**Tabel 4.9**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.565 <sup>a</sup>	.319	.269	2.1468

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI (X2), PELATIHAN (X1)

*Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016*

Berdasarkan tabel Model Summary diatas diperoleh nilai koefisien korelasi  $R = 0,565$ . Koefisien korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan simultan antara variable independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dengan variable dependen ( $Y$ ) adalah  $0,565$ . Koefisien determinasi ganda atau  $R$  Square =  $0,319$ , angka ini menunjukkan bahwa secara simultan variable independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) mempengaruhi variable dependen ( $Y$ ) sebesar  $31,9\%$ . Atau variable  $Y$

secara simultan dapat dijelaskan oleh variable  $X_1$  dan  $X_2$  sebesar 31,9%. Dan sisanya sebanyak 68,9% yang dipengaruhi oleh variable lain.

**a. Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji F)**

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Sebagai contoh, kita menggunakan taraf signifikansi (0,05), jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F bisa dilakukan dengan bantuan *software* SPSS versi 23 sebagai berikut :

**Tabel 4.10**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.369	2	29.185	6.333	.006 <sup>b</sup>
	Residual	124.431	27	4.609		
	Total	182.800	29			

a. Dependent Variable: KINERJA (Y)

b. Predictors: (Constant), MOTIVASI (X2), PELATIHAN (X1)

*Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016*

### Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji F)

Untuk membuktikan apakah secara simultan variable  $X_1$  dan  $X_2$  berpengaruh secara signifikan terhadap variable Y, maka dilakukan pengujian melalui Uji F dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Merumuskan  $H_a$  dan  $H_o$  dalam bentuk kalimat :
 

$H_a$  : Ada pengaruh signifikan secara simultan variable  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variable Y

$H_o$ : Tidak ada pengaruh signifikan secara simultan variable  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variable Y.
- 2) Menentukan kriteria pengujian:
  - a) Apabila Nilai F hitung  $>$  F tabel atau Nilai Sig  $<$  0.05, maka  
      $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima
  - b) Apabila Nilai F hitung  $<$  F tabel atau Nilai Sig  $>$  0.05, maka  
      $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- 3) Membuat kesimpulan :
 

Berdasarkan tabel Anova nilai F hitung = 6,333 dan F tabel = 3,354 dengan nilai Sig = 0,006. Ternyata nilai F hitung = 6,333 lebih besar dari F tabel 3,354 atau nilai Sig (0,006)  $<$  0.05, dengan demikian  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi kesimpulannya adalah secara simultan variable  $X_1$  dan  $X_2$  memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variable Y.

**b. Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). . Pengujian menggunakan Uji t dengan  $df = N - 2$  atau  $df = 28$  dengan tingkat signifikansi 5% di peroleh nilai t tabel sebesar 2.048. Jika probabilitas nilai t hitung  $> t$  tabel atau nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial Dan jika probabilitas nilai t hitung  $< t$  tabel atau nilai signifikansi  $> 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Sama halnya dengan Uji F, Uji t juga bisa dilakukan dengan bantuan *software* SPSS Versi 23 sebagai berikut :

**Tabel 4.11**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.077	2.255		3.582	.001
PELATIHAN (X1)	.316	.141	.665	2.233	.034
MOTIVASI (X2)	-.076	.186	-.123	-.412	.684

a. Dependent Variable: KINERJA (Y)

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016

### Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel *coefficients* diatas dilakukan pengujian secara parsial(sendiri-sendiri) variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel Y.

- 1) Pengaruh parsial  $X_1$  terhadap Y dtunjukkan oleh koefisien regresi  $X_1$  sebesar  $b_1 = 0.316$ . Hipotesis statistik variabel Y.

Ha : Ada pengaruh secara parsial varibel  $X_1$  terhadap Y

Ho : Tidak ada pengaruh secara parsial variabel  $X_1$  terhadap Y

#### Kriteria pengujian :

- a) Apabila Nilai t hitung  $>$  t tabel atau Nilai Sig  $<$  0.05, maka Ho ditolak dan Ha diterima

- b) Apabila Nilai t hitung  $<$  t tabel atau Nilai Sig  $>$  0.05, maka Ho diterima dan Ha ditolak

- Berdasarkan output SPSS pada tabel *coefficients* dapat diketahui nilai t hitung = 2.233 nilai t tabel = 2.048 dengan probabilitas Sig = 0.034

- Karena t hitung 2.233  $>$  t tabel 2.048 atau nilai Sig (0.034)  $<$  0.05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Jadi kesimpulannya secara parsial variabel  $X_1$  memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

- 2) Pengaruh parsial  $X_2$  terhadap Y ditunjukkan oleh koefisien regresi  $X_2$  sebesar  $b_2 = -0.076$ . Hipotesis statistik yang diajukan adalah ;

Ha : Ada pengaruh secara parsial varibel  $X_2$  terhadap Y

Ho : Tidak ada pengaruh secara parsial variabel  $X_2$  terhadap Y



**Kriteria pengujian :**

- a) Apabila Nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau Nilai Sig  $<$  0.05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b) Apabila Nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel atau Nilai Sig  $>$  0.05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- Berdasarkan output SPSS pada tabel *coefficients* dapat diketahui nilai  $t$  hitung = -0.412  $t$  tabel = 2,048 dengan probabilitas Sig = 0.684
  - Karena  $t$  hitung -0.412  $<$   $t$  tabel 2,048 atau nilai Sig (0.684)  $>$  0.05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak . Jadi kesimpulannya secara parsial variabel  $X_2$  tidak berpengaruh terhadap variabel  $Y$

**c. Persamaan Regresi Ganda**

Berdasarkan output SPSS dilihat pada tabel *coefficients* dapat dibentuk model persamaan regresi ganda sebagai berikut :

$$Y = 8.077 + 0.316 X_1 + -0.076 X_2$$

Model persamaan regresi tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

- Nilai konstan  $a = 8.077$  dapat diartikan bahwa jika nilai  $X_1$  dan  $X_2$  tidak ada atau bernilai nol maka  $Y$  bernilai positif sebesar **8.077**.
- Koefisien regresi  $X_1$  sebesar  $b_1 = 0.316$  dapat diartikan bahwa jika nilai  $X_1$  meningkat (bertambah) sebesar satu maka nilai  $Y$  juga akan meningkat (bertambah) sebesar **0.316**.

- Koefisien regresi  $X_2$  sebesar  $b_1 = -0.076$  dapat diartikan bahwa jika nilai  $X_2$  menurun sebesar satu maka nilai  $Y$  juga akan menurun sebesar  $-0.076$ .

#### 4.4. Uji Asumsi Klasik

Model regresi ganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi klasik, yaitu multikolinieritas, heterokedastisitas, dan normalitas.

##### 4.4.1. Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

Uji asumsi klasik Multikolinieritas ini digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (*keeratan*) hubungan/pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi ( $r$ ). Multikolinieritas terjadi jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih besar dari 0,60 (pendapat lain: 0,50 dan 0,90). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ( $r < 0,60$ ). Dengan cara lain untuk menentukan multikolinieritas, yaitu dengan :

1. Nilai *tolerance* adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik ( $a$ ).
2. Nilai *variance inflation factor* (VIF) adalah faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat.

Nilai *tolerance* ( $a$ ) dan *variance inflation factor* (VIF) dapat dicari dengan, sebagai berikut:

- 1) Besar nilai *tolerance* (a):  $a = 1/ VIF$
- 2) Besar nilai *variance inflation factor* (VIF):  $VIF = 1/a$ 
  - ~ Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika a hitung VIF.
  - ~ Variabel bebas tidak mengalami multikolinieritas jika a hitung  $> a$  dan VIF hitung  $< VIF$ .

Tabel 4.12

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	PELATIHAN (X1)	.284	3.519
	MOTIVASI (X2)	.284	3.519

a. Dependent Variable: KINERJA (Y)

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016

Coefficient Correlations<sup>a</sup>

Model		MOTIVASI (X2)	PELATIHAN (X1)
1	Correlations	MOTIVASI (X2)	1.000
		PELATIHAN (X1)	-.846
	Covariances	MOTIVASI (X2)	.034
		PELATIHAN (X1)	-.022

a. Dependent Variable: KINERJA (Y)

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016

## Analisis Output:

1. Melihat besaran koefisien korelasi antar variabel bebas, terlihat koefisien korelasi antar variabel bebas sebesar -0,846 jauh di bawah 0,60. Disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

2. Menggunakan besaran *tolerance* ( $\alpha$ ) dan *variance inflation factor* (VIF) jika menggunakan  $\alpha/\text{tolerance} = 10\%$  atau 0,10 maka  $VIF = 10$ . Dari hasil output VIF hitung dari kedua variabel =  $3,519 < VIF = 10$  dan semua *tolerance* variabel bebas  $0.284 = 28,4\%$  diatas  $10\%$ , dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

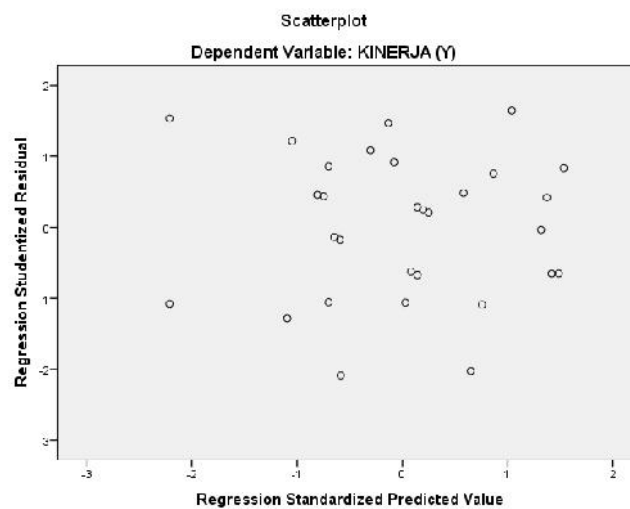
#### 4.4.2. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi lainnya. Jika residual mempunyai varians yang sama, disebut homoskedastisitas. dan jika variansnya tidak sama disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil output SPSS melalui grafik scatterplot antara Z prediction (ZPRED) untuk variabel bebas (sumbu X=Y hasil prediksi) dan nilai residualnya (SRESID) merupakan variabel terikat (sumbu Y=Y prediksi – Y rill).

Homoskedastisitas terjadi jika titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar di bawah ataupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang tertentu. Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titiknya mempunyai

pola yang teratur, baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang.

**Gambar 4.1**  
**Scatterplot Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016*

Dari hasil output gambar scatterplot, didapat titik menyebar di bawah serta di atas sumbu Y, dan tidak mempunyai pola yang teratur. Maka dapat disimpulkan variabel bebas di atas tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas.

#### **4.4.3. Uji Normalitas**

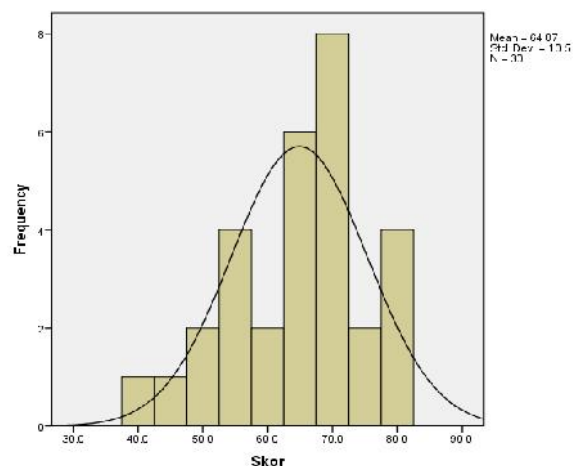
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel terkait dan variabel bebas dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau

mendekati normal. Pengujian distribusi normal dilakukan dengan cara melihat histogram yang membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Di samping itu, digunakan grafik *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Apabila distribusi normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan membentuk satu garis mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, Imam. 2011).

Berdasarkan tampilan dan grafik normal plot pada output uji normalitas data di bawah dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi mendekati normal, sedangkan pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 4.2**

**Output Uji Normalitas Data**



Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016

#### **4.5. Pembahasan Penelitian**

##### **1. Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan dan motivasi yang diberikan PT Infomedia Solusi Humanika dalam katagori baik dan memeberikan dampak yang positif terhadap karyawan. Dimana dalam hal ini dapat diketahui kinerja karyawan atau pegawai terlihat meningkat setelah mengikuti pelatihan kerja yaitu berupa pelatihan service excellent yang dapat membantu cara bekerja karyawan dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya masing-masing. Pelaksanaan metode-metode pelatihan dalam katagori sedang/cukup baik yang benilai positif. Dimana PT Infomedia Solusi Humanika benar benar mengaplikasikan metode-metode pelatihan sesuai dengan konsep yang telah disepakati sehingga karyawan yang mengikuti pelatihan dapat menangkap dan memahami materi yang diberikan sehingga *skill and knowledge* para pegawai atau karyawan mengalami peningkatan. Hal tersebut terbukti dari hasil Uji F dan Uji T yang menunjukkan hasil signifikan untuk variabel pelatihan yang mempengaruhi variabel kinerja karyawan secara signifikan

##### **2. Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan**

Motivasi yang diberikan juga sangat menunjang setiap karyawan selalu bersemangat karna mendapat motivasi dan arahan yang jelas dalam melasanakan tugas dan pekerjaan sehingga setiap karyawan dapat memberikan hasil kerja yang baik. Untuk pelaksanaan motivasi kerja yang diberikan dalam katagori baik yang benilai positif. Dimana motivasi

tersebut memberikan acuan dan dorongan yang kuat untuk memotivasi semangat kerja setiap karyawan sehingga akan menimbulkan hasil kinerja positif. Hal tersebut terbukti dari hasil Uji F yang menyatakan bahwa variabel motivasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Namun untuk Uji T menyatakan bahwa variabel motivasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Hal tersebut membuat variabel motivasi memberikan pengaruh yang menurun terhadap kinerja karyawan.

### **3. Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan**

Pelatihan dan motivasi yang diberikan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Infomedia Solusi Humanika. Karena pelatihan yang diberikan sangat membantu karyawan untuk memberikan hasil kerja yang positif. Sedangkan untuk motivasi yang diberikan masih belum memberikan hasil yang signifikan karena memberikan pengaruh yang menurun terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis di atas maka melalui pelatihan dan pemberian motivasi kepada setiap karyawan, diharapkan setiap karyawan akan dapat menjalankan tugas dan pekerjaan mereka dengan baik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

##### **1. Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan dan motivasi yang diberikan PT Infomedia Solusi Humanika dalam katagori baik dan memeberikan dampak yang positif terhadap karyawan. Dimana dalam hal ini dapat diketahui kinerja karyawan atau pegawai terlihat meningkat setelah mengikuti pelatihan kerja yaitu berupa pelatihan service excellent yang dapat membantu cara bekerja karyawan dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya masing-masing.. Hal tersebut terbukti dari hasil Uji F dan Uji T yang menunjukkan hasil signifikan untuk variabel pelatihan yang mempengaruhi variabel kinerja karyawan secara signifikan

##### **2. Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan**

Motivasi yang diberikan juga sangat menunjang setiap karyawan selalu bersemangat karna mendapat motivasi dan arahan yang jelas dalam melasanakan tugas dan pekerjaan sehingga setiap karyawan dapat memberikan hasil kerja yang baik. Untuk pelaksanaan motivasi kerja yang diberikan dalam katagori baik yang benilai positif. Hal tersebut tebukti dari hasil Uji F yang menyatakan bahwa variabel

motivasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Namun untuk Uji T menyatakan bahwa variabel motivasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Hal tersebut membuat variabel motivasi memberikan pengaruh yang menurun terhadap kinerja karyawan.

### **3. Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan**

Pelatihan dan motivasi yang diberikan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Infomedia Solusi Humanikan. Karna pelatihan yang diberikan sangat membantu karyawan untuk memberikan hasil kerja yang positif. Sedangkan untuk motivasi yang diberikan masih belum memberikan hasil yang signifikan karna memberikan pengaruh yang menurun terhadap kinerja karyawan.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diambil, maka saran yang dapat diberikan adalah pelatihan hendaknya tetap terus diberikan dan berkesinambungan kepada setiap karyawan, bahkan sejak awal penempatan karyawan agar dapat menghadapi cara kerja yang berlaku karyawan tidak kaget dan mudan menyesuaikan diri, Selain itu pelatihan yang diberikan juga harus tetap disesuaikan dengan tuntutan pekerjaan yang akan diembankan oleh seorang karyawan. Bagi karyawan lama, pelatihan juga tetap harus diberikan untuk lebih mencegah penurunan produktivitas. Pelaksanaan

motivasi yang di berikan pada saat pelatihan maupun motivasi oleh pimpinan yang diberikan dapat tetap dipertahankan, selain itu pimpinan juga tetap menaruh pengetahuan dan perhatian yang serius pada perilaku karyawan pada semua permasalahan kebutuhan baik dengan memberikan bantuan fasilitas kepada organisasi dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Achmad S. Ruky, 2003. *Sumber Daya Manusia Berkualitas mengubah Visi Menjadi Realitas* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, Hal 232.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2007. *Service Quality Satisfaction*, Jakarta: CV ANDI, hal 45- 48.
- Gary Dessler, terj, Eli Tanya , 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia* .Edisi kesembilan, jilid I, Jakarta: PT Indeks , hal 217.
- Gomes, Fustino Cardoso, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- H.A.S. Moenir, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hadari, Nawawi,2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hamalik, Oemar. 2005 *Pengembangan Sumber Daya Manusia Pelatihan Ketenagakerjaan: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Melayu Sp. 2003. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Cetakan ke empat. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2005. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tujuh. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Prof. Dr. H. Imam Ghozali, M.Com., Akt. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mangkuprawira, Sjafri. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2001 *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Prawirosentono, Suyadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Rivai, Veithzal dan Basri, 2005. *Performance Appraisal : Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: YKPN.
- Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta
- T. Hani Handoko, 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, hal 107
- Umar, Husein. 2005. *Riset SDM Dalam Organisasi*. Edisi Revisi Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.

## **Internet**

<http://teknikelektronika.com/pengertian-analisis-korelasi-sederhana-rumus-person/>

<http://duwiconsultant.blogspot.co.id/2011/11/analisis-korelasi-sederhana.html?m=1>

<http://dawaisimfoni.wordpress.com/karya-tulis-ilmiah-2/metodologi-penelitian/pengujian-asumsi-klasik-model-regresi/>

<http://dataolah.blogspot.co.id//2012/08/regresi-berganda-uji-f-uji-t-dan.html?m=1>

# LAMPIRAN

## **Lampiran 1**

### **Kuesioner**

#### **KUESIONER PENELITIAN**

#### **PENGARUH PELATIHAN *SERVICE EXCELLENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BAGIAN CALL CENTER TELKOM *CORPORATE* PADA PT INFOMEDIA SOLUSI HUMANIKA**

#### **1. Data Responden sebagai referensi :**

1. Jenis Kelamin :
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. Usia
  - a. 20 – 25 Tahun
  - b. >25 – 30 Tahun
  - c. >30 – 40 Tahun
  - d. >35 – 40 Tahun
  - e. >40 Tahun
3. Pendidikan Terakhir
  - a. SMU / Sederajat
  - b. Akademi (D3)
  - c. Sarajana (S1)
  - d. Magister (S2)

4. Lama Bekerja

- a. 0 – 5 Tahun
- b. >5 – 10 Tahun
- c. >10 – 15 Tahun
- d. >15 – 20 Tahun

**2. Cara Menjawab Kuesioner**

Untuk jawaban pada analisis pelaksanaan pelatihan service excellent dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, berilah pendapat anda terhadap pernyataan-pernyataan yang disajikan dengan member tanda *checklis* ( ) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pelaksanaannya. Keterangan dari kode jawaban adalah seperti berikut ini :

SS : Sangat setuju

S : Setuju

R : Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Berilah tanda *checklis* ( ) pada kolom yang tersedia sesuai dengan kondisi yang terjadi.



No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Variabel Pelatihan (X <sub>1</sub> )					
	A. Pembelajaran					
1	Pelatihan <i>service excellent</i> merupakan bentuk penyegaran pengetahuan					
2	Sistem pembelajaran pelatihan <i>service excellent</i> terarah dan lancar					
3	Penerapan pengetahuan <i>service excellent</i> pada pelaksanaan kerja sudah sesuai					
4	Pelatihan <i>service excellent</i> memberikan pengetahuan yang mendalam kepada karyawan					
5	Keahlian karyawan dirasakan meningkat dari sebelum pelatihan <i>service excellent</i>					
	B. Pengetahuan					
1	Ditinjau dari aspek pengetahuan, maka tujuan pelatihan <i>service excellent</i> yang diikuti karyawan dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk melihat masalah atau perkara dari berbagai arah, segi dan mengumpulkan berbagai fakta yang penting dan mengarahkan fakta tersebut pada masalah atau perkara yang dihadapi dalam pekerjaan					
2	Program pelatihan <i>service excellent</i> meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan					

3	Program pelatihan <i>service excellent</i> yang diberikan menimbulkan dan meningkatkan perhatian karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan					
<b>Variabel Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>)</b>						
<b>A. Motif</b>						
1	Karyawan bekerja semat-mata hanya untuk mencari upah (uang) yang adil dan layak					
2	Sistem <i>reward</i> yang diberikan perusahaan kepada karyawan meningkatkan motivasi kerja karyawan					
3	Hubungan kerja karyawan dengan rekan kerja berjalan baik					
4	Program pelatihan <i>service excellent</i> yang diterima karyawan telah sesuai dan cukup memadai dengan kebutuhan untuk memperoleh keterampilan dalam melaksanakan tugas dalam pekerjaan					
<b>B. Harapan</b>						
1	Karyawan bekerja keras karena ikut terlibat dalam melaksanakan tanggung jawab					
2	Karyawan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan karirnya					
<b>Variabel Kinerja Karyawan (Y)</b>						
<b>A. Kuantitas Kerja</b>						
1	Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan					

2	Fasilitas kerja yang tersedia sudah memadai sehingga memberikan kemudahan bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya					
<b>B. Kuantitas Kerja</b>						
1	Pelatihan <i>service excellent</i> yang diberikan kepada karyawan meningkatkan ketepatan kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan perusahaan					
2	Pelatihan <i>service excellent</i> dan motivasi yang diberikan kepada karyawan meningkatkan kemampuan karyawan dalam menganalisa permasalahan yang muncul dalam pekerjaan sehingga dapat diatasi secara mandiri					

## Lampiran 2

### Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan Y)

#### Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan Y)

##### Variabel Pelatihan (X<sub>1</sub>)

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Skor
3	2	4	3	4	2	2	4	24
4	4	4	4	5	3	5	3	32
4	5	4	4	4	5	5	4	35
5	4	2	4	2	2	4	2	25
3	2	3	4	3	2	2	5	24
4	3	5	2	2	2	5	5	28
4	2	2	4	4	2	4	2	24
4	4	4	4	2	2	5	2	27
4	3	4	5	4	3	4	2	29
4	4	4	5	4	5	5	4	35
4	4	4	4	1	3	4	5	29
2	4	5	5	2	2	3	2	25
5	4	5	5	4	4	5	4	36
5	4	4	5	4	5	4	4	35
4	4	5	2	2	3	4	4	28
4	5	4	5	4	3	3	4	32
5	5	4	5	2	3	5	5	34
2	1	3	2	1	2	3	2	16
4	1	2	2	1	2	2	2	16
2	5	3	2	1	3	4	2	22
4	3	4	3	4	2	4	4	28
4	2	3	2	5	2	2	4	24
4	2	1	2	1	5	4	2	21
4	4	4	4	2	3	4	5	30
4	4	4	4	2	3	4	4	29
4	2	2	4	2	2	4	4	24
4	3	4	4	2	3	4	4	28
4	5	4	4	2	4	4	5	32
4	5	5	5	1	5	4	5	34
4	5	5	4	2	3	4	2	29

### Variabel Motivasi (X2)

P9	P10	P11	P12	P13	P14	Skor
4	2	3	2	4	4	19
4	5	4	5	5	4	27
4	5	5	4	4	5	27
5	4	5	4	2	4	24
4	2	3	3	3	2	17
5	5	4	2	4	4	24
5	4	4	4	2	2	21
4	5	5	2	4	4	24
5	4	4	4	4	3	24
5	4	4	1	5	4	23
5	4	4	4	4	3	24
3	3	4	2	5	4	21
4	5	5	4	5	5	28
4	4	5	4	5	4	26
2	4	4	2	5	4	21
5	3	4	4	4	5	25
5	5	5	4	4	5	28
3	3	2	1	3	2	14
2	2	4	3	2	1	14
2	4	2	3	2	5	18
4	4	4	4	4	2	22
2	2	4	5	4	2	19
2	4	3	1	1	2	13
5	4	3	2	2	4	20
4	4	4	2	4	5	23
4	4	2	4	2	2	18
5	4	3	4	5	4	25
5	4	3	2	4	5	23
5	4	2	1	5	4	21
4	4	4	2	4	4	22

### Variabel Kinerja Karyawan (Y)

P15	P16	P17	P18	skor
4	3	4	5	16
3	4	2	3	12
4	4	5	4	17
5	2	4	4	15
5	2	2	5	14
5	3	4	5	17
5	4	4	2	15
4	4	5	4	17
5	3	4	2	14
5	5	5	4	19
4	3	4	5	16
3	2	3	2	10
5	2	5	4	16
4	5	5	4	18
2	3	4	5	14
3	4	3	4	14
5	5	5	5	20
3	2	3	2	10
5	5	2	3	15
2	3	4	2	11
4	2	3	4	13
2	2	4	4	12
2	5	4	5	16
5	4	3	5	17
4	4	4	4	16
4	2	4	4	14
5	3	5	5	18
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	5	4	3	16

### Lampiran 3

#### Output SPSS Uji Validitas

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	61.000	100.069	.617	.844
P2	61.367	93.068	.646	.838
P3	61.167	98.351	.516	.845
P4	61.133	95.361	.629	.840
P5	62.233	101.978	.251	.859
P6	61.867	99.361	.450	.848
P7	61.000	98.000	.613	.842
P8	61.333	98.782	.423	.850
P9	60.867	96.464	.593	.842
P10	61.033	98.792	.586	.843
P11	61.133	100.120	.489	.847
P12	61.900	105.472	.126	.864
P13	61.167	96.420	.538	.844
P14	61.267	94.202	.633	.839
P15	60.900	102.645	.313	.854
P16	61.433	103.495	.247	.857
P17	60.967	99.757	.523	.846
P18	60.967	102.999	.284	.855

### Lampiran 4

#### Output SPSS Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	18

## Lampiran 5

### Output SPSS Analisis Deskriptif Korelasi

		Statistics		
		PELATIHAN (X1)	MOTIVASI (X2)	KINERJA (Y)
N	Valid	30	30	30
	Missing	0	0	0
Mean		27.833	21.833	15.200
Median		28.000	22.500	16.000
Mode		24.0	24.0	16.0
Std. Deviation		5.2855	4.0265	2.5107
Variance		27.937	16.213	6.303
Range		20.0	15.0	10.0
Minimum		16.0	13.0	10.0
Maximum		36.0	28.0	20.0
Sum		835.0	655.0	456.0

## Lampiran 6

### Output SPSS Analisis Korelasi Pearson

#### Correlations

		PELATIHAN (X1)	MOTIVASI (X2)	KINERJA (Y)
PELATIHAN (X1)	Pearson Correlation	1	.846**	.561**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001
	N	30	30	30
MOTIVASI (X2)	Pearson Correlation	.846**	1	.440*
	Sig. (2-tailed)	.000		.015
	N	30	30	30
KINERJA (Y)	Pearson Correlation	.561**	.440*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.015	
	N	30	30	30

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

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

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016



## Lampiran 7

### Output SPSS Analisis Regresi Ganda (Model Summary)

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.565 <sup>a</sup>	.319	.269	2.1468

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI (X2), PELATIHAN (X1)

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016

## Lampiran 8

### Output SPSS Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji F)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.369	2	29.185	6.333	.006 <sup>b</sup>
	Residual	124.431	27	4.609		
	Total	182.800	29			

a. Dependent Variable: KINERJA (Y)

b. Predictors: (Constant), MOTIVASI (X2), PELATIHAN (X1)

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016

## Lampiran 9

### Output SPSS Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji t)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.077	2.255		3.582	.001
	PELATIHAN (X1)	.316	.141	.665	2.233	.034

MOTIVASI (X2)	-.076	.186	-.123	-.412	.684
---------------	-------	------	-------	-------	------

a. Dependent Variable: KINERJA (Y)

## Lampiran 10

### Output SPSS Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	PELATIHAN (X1)	.284	3.519
	MOTIVASI (X2)	.284	3.519

a. Dependent Variable: KINERJA (Y)

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2016

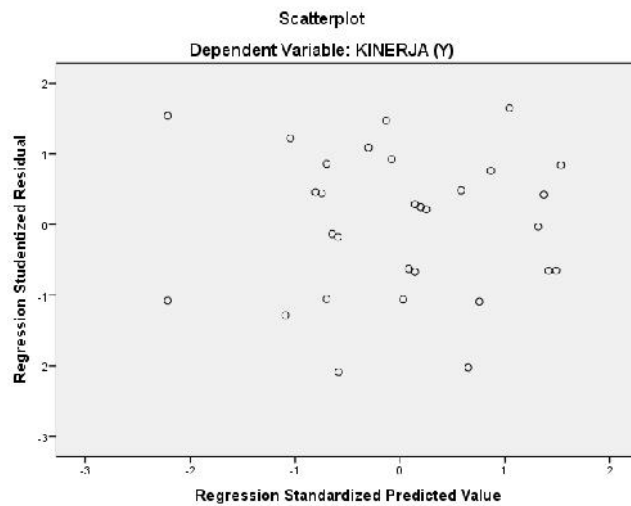
#### Coefficient Correlations<sup>a</sup>

Model		MOTIVASI (X2)	PELATIHAN (X1)
1	Correlations		
		MOTIVASI (X2)	1.000
		PELATIHAN (X1)	-.846
1	Covariances		
		MOTIVASI (X2)	.034
		PELATIHAN (X1)	-.022

a. Dependent Variable: KINERJA (Y)

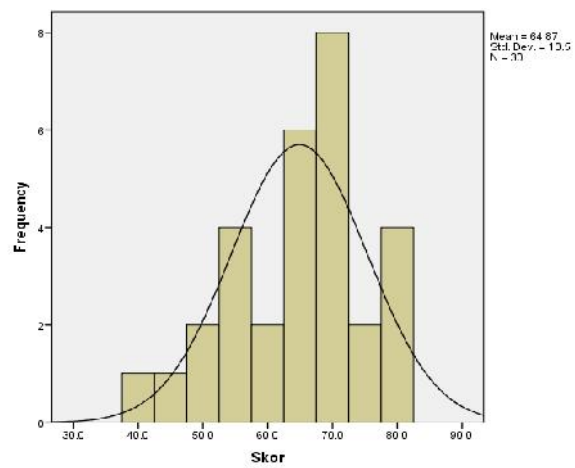
## Lampiran 11

### Output SPSS Scatterplot Uji Heteroskedastisitas



## Lampiran 12

### Output SPSS Output Uji Normalitas Data





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data pribadi :

Nama : Helda Varadiba  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : 20 Juni 1992  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. BB No. 8D RT.06/RW.05 Kel. Karet Kec.  
Setiabudi Jakarta Selatan



### Pendidikan Formal :

- SDN KARET 05 PAGI
- SMPN 58 JAKARTA
- SMA YMIK2 JAKARTA
- D3 BINA SARANA INFORMATIKA JURUSAN AKUTANSI  
PERBANKAN

### Pengalaman Kerja :

- Staff Call Center Telkom Corporate di PT Infomedia Solusi Humanika
- Staff Application Quality di Bank Mega
- Frontliner Bank BRI