



PDF
Complete

Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

AR

بِسْمِ

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan *Soft Skill* Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan Divisi Telkom *Maintenance Service Center* PT Telekomunikasi Tbk Bandung Tahun 2012”**.

Tugas Akhir ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana Manajemen Bisnis sekolah Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Institut Manajemen Telkom yang sangat membanggakan.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun yang diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Yahya Arwiyah, SH, MH selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingannya dan atas bantuannya serta dorongan motivasi dari awal hingga akhir penulisan Tugas Akhir ini.
2. Bapak dan Ibu dosen pengajar, staf perpustakaan, sekretariat S-1, civitas akademi dan administrasi IM Telkom.
3. Seluruh responden yaitu karyawan Divisi MSC PT. Telkom Tbk Bandung yang telah sabar untuk mengisi kuesioner ini.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

usa hormat tidak dapat peneliti
dorongan dan semangat dalam

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

yang sebesar-besarnya atas

keterbatasan dan kekurangan Tugas Akhir ini. Mudah-mudahan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi almamater tercinta serta dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, 26 Februari 2013

Penulis

Wahyuningsih

109400437



PDF
Complete

Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

	i
	ii
	iii
Kata Pengantar	iv
Moto dan Persembahan	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sekilas Tentang PT. Telekomunikasi Tbk	1
1.1.2 Visi, Misi dan Tujuan	2
1.1.3 Divisi Telkom <i>Maintenance Service Center</i>	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis	8
1.5.2 Kegunaan Praktis	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	11
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	11
2.1.1 Rangkuman Teori	11
a. Manajemen Sumber Daya Manusia	11
b. Pelatihan	11



	11
	12
han dan Pengembangan	14
	15
4) Proses Pelatihan dan Pengembangan	18
c. Kinerja	19
1) Pengertian Kinerja	19
2) Penilaian Kinerja	20
3) Aspek-aspek Penilaian Kinerja	20
4) Menilai Kinerja Karyawan Secara Efektif	21
5) Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja	22
d. Pengaruh Pelaksanaan Pelatihan Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan	24
2.1.2 Penelitian Terdahulu	26
a. Jurnal Penelitian Terdahulu	26
b. Skripsi Penelitian Terdahulu	34
2.2 Kerangka Pemikiran	40
2.3 Hipotesis Penelitian	43
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Variabel Operasional dan Skala Penelitian	46
3.2.1 Variabel Operasional	46
3.2.2 Skala Pengukuran	50
a. Skala Pengukuran	50
b. Skala Instrumen	50
3.3 Tahapan Penelitian	51



	52
	52
	52
	52
3.5. Teknik Pengumpulan Data	53
3.5.1 Data Primer	53
3.5.2 Data Sekunder	53
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.6.1 Uji Validitas	54
3.6.2 Uji Reliabilitas	57
3.7 Teknik Analisis Data	59
3.7.1 Analisis Data Deskriptif	59
3.7.2 Uji Normalitas	60
3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	61
3.7.4 Analisis Koefisien Determinasi (<i>Rsquare</i>)	62
3.7.5 Uji Signifikansi	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Karakteristik Responden	65
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	68
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Jabatan	68
4.1.6 <i>Crosstab</i> Karakteristik Responden	69
4.2 Analisis Deskriptif Pelatihan <i>Soft Skill</i>	71
4.2.1 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelatihan <i>Soft Skill</i>	72



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

atas Dimensi Tujuan dan

atas Dimensi Kualifikasi

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

.....	74
.....	76
c. Analisis Skor Tanggapan Responden atas Dimensi Materi	78
d. Analisis Skor Tanggapan Responden atas Dimensi Metoda	80
e. Analisis Skor Tanggapan Responden atas Dimensi Peserta	82
4.3 Analisis Deskriptif Kinerja	84
4.3.1 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja	85
a. Analisis Skor Tanggapan Responden atas Dimensi Hasil Kerja	87
b. Analisis Skor Tanggapan Responden atas Dimensi Perilaku	89
c. Analisis Skor Tanggapan Responden atas Dimensi Atribut	91
d. Analisis Skor Tanggapan Responden atas Dimensi Komparatif	93
4.4 Uji Normalitas	95
4.5 Analisis Regresi Sederhana	96
4.6 Analisis Koefisien Determinan	97
4.7 Uji Signifikansi	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	103
5.2.1 Praktisi	103
5.2.2 Akademis	104
DAFTAR PUSTAKA	105
DAFTAR LAMPIRAN	110



[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

	Telkom MSC Bandung	6
Tabel 2.1.	Manfaat Pelatihan	13
Tabel 2.2.	Elemen <i>Soft Skill</i> yang harus & baik untuk dimiliki	16
Tabel 2.3.	Jurnal Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.4.	Skripsi Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1.	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran Pelatihan <i>Soft Skill</i> (X)	48
Tabel 3.2.	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran Kinerja (Y).....	49
Tabel 3.3.	Desain Pengukuran Kuesioner	50
Tabel 3.4.	Hasil Uji Validitas Variabel Pelatihan <i>Sof Skill</i> (X)	55
Tabel 3.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)	56
Tabel 3.6.	Tingkat Reliabilitas	57
Tabel 3.7.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelatihan <i>Soft Skill</i> (X) dan Variabel Kinerja (Y)	58
Tabel 3.8.	Kriteria Interpretasi Skor	59
Tabel 4.1.	<i>Crosstab</i> Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir, Jenis Kelamin, Usia, Masa Kerja, dan Posisi Jabatan Karyawan Divisi Telkom MSC Bandung	69
Tabel 4.2.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelatihan <i>Soft Skill</i> ..	72
Tabel 4.3.	Perhitungan Skor atas Dimensi Tujuan dan Sasaran	74
Tabel 4.4.	Perhitungan Skor atas Dimensi Kualifikasi Pelatih	76
Tabel 4.5.	Perhitungan Skor atas Dimensi Materi	78
Tabel 4.6.	Perhitungan Skor atas Dimensi Metoda	80
Tabel 4.7.	Perhitungan Skor atas Dimensi Peserta	82
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja	85
Tabel 4.9.	Perhitungan Skor atas Dimensi Hasil Kerja	87



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

laku	89
but	91
paratif	93
.....	96
Tabel 4.14. Hasil Koefisien Determinasi	98
Tabel 4.15. Anova	99



[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Gambar 1.1.	Struktur Divisi Telkom MSC Bandung	111
Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran	42
Gambar 2.2.	Model Penelitian	43
Gambar 3.1.	Tahapan Penelitian	51
Gambar 3.2.	Persentase Garis Kontinum	60
Gambar 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	66
Gambar 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Gambar 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	68
Gambar 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Jabatan	68
Gambar 4.6.	Persentase Variabel Pelatihan Pada Garis Kontinum	73
Gambar 4.7.	Persentase Dimensi Tujuan dan Sasaran Pelatihan	75
Gambar 4.8.	Persentase Dimensi Kualifikasi Pelatih	77
Gambar 4.9.	Persentase Dimensi Materi	79
Gambar 4.10.	Persentase Dimensi Metoda	81
Gambar 4.11.	Persentase Dimensi Peserta	83
Gambar 4.12.	Persentase Variabel Kinerja Pada Garis Kontinum	86
Gambar 4.13.	Persentase Dimensi Hasil Kerja	88
Gambar 4.14.	Persentase Dimensi Perilaku	90
Gambar 4.15.	Persentase Dimensi Atribut	93
Gambar 4.16.	Persentase Dimensi Komparatif	95
Gambar 4.17.	Uji Normalitas	95