

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PELATIHAN *SOFT SKILL* TERHADAP KINERJA *SECURITY* (Studi Kasus Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi *Safety and Security* Lembong Bandung)”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menerima banyak dukungan, perhatian, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Dr. M. Yahya Arwiyah, SH.,MH selaku dosen pembimbing atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
2. Papa H. Muhammad Nurhidayat SE. dan HJ. Aay Sriraya,SE. selaku orang tua penulis yang selalu mendukung penulis sejak awal kuliah hingga tugas akhir ini selesai.
3. Seluruh dosen Institut Manajemen Telkom yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
4. Adek tersayang Dilia Permata Sari, Aditya Rangga Ananda, Qayla Nuraya Fitriana yang selalu mensupport kakak.
5. Telkom Divisi *Safety and Security* Lembong Bandung yang telah menyediakan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Segenap staf pengajar dan civitas akademik program S1 Institut Manajemen Telkom.  
Teman-teman kosan; Miftah, Yoga, Adrian.
7. Firda Amalia, yang memberikan semangat ketika penulis sudah tidak semangat dalam menulis skripsi ini.
8. Teman-teman kosan; Miftah, Yoga, Adrian, Ucup, Irsyad, Vicky.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2009 khususnya MBTI G 2009, terima kasih atas dukungan dan perhatiannya.
10. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan, namun demikian dengan segala keterbatasan semoga dapat berguna. Akhirnya semoga Allah SWT membalas amal dan budi baik kita semua. Aamiin.

Bandung, Juni 2014

Alvian Dewantara

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1. Profil Perusahaan.....	1
1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3. Logo Perusahaan .....	2
1.1.4. Struktur Organisasi .....	3
1.2. Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3. Perumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Kegunaan Hasil Penelitian .....	8
1.6. Sistematika Penulisan .....	9

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian .....	10
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.2. Teori Pelatihan.....	14
2.2.1. Pengertian Pelatihan .....	14
2.2.2. Tujuan Pelatihan .....	14
2.2.3. Manfaat Pelatihan .....	15
2.2.4. Komponen Pelatihan.....	16
2.2.5. Prinsip-prinsip Pelatihan .....	18
2.2.6 Jenis-jenis pelatihan.....	19

2.2.7. Pelatihan <i>Soft Skill</i> .....	20
2.2.8. Metode Pelatihan.....	21
2.2.9. Penilaian Efektifitas Pelatihan.....	22
2.3. <i>Soft Skill</i> .....	23
2.4. Teori Kinerja Karyawan.....	24
2.4.1. Pengertian Kinerja.....	24
2.4.2. Dimensi Kinerja Karyawan .....	25
2.4.3. Pendekatan Pengukuran Kinerja Karyawan .....	26
2.4.4. Manajemen Kinerja .....	27
2.4.5. Penilaian Kinerja.....	28
2.4.6. Penilaian Dalam Evaluasi Kinerja .....	28
2.4.7. Hubungan Antara Pelatihan dan Kinerja .....	30
2.5. Penelitian Terdahulu .....	31
2.6. Kerangka Pemikiran.....	35
2.7. Hipotesis Penelitian .....	37
2.8. Ruang Lingkup Penelitian .....	38

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	39
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	39
3.2.1. Operasionalisasi Variabel.....	40
3.2.2. Skala Pengukuran.....	41
3.3. Tahapan Penelitian .....	42
3.4. Teknik Sampling.....	43
3.4.1. Populasi Penelitian .....	43
3.5. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.5 1. Jenis Pengumpulan Data.....	43
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.7. Teknik Analisis Data .....	46
3.7.1. Analisis Deskriptif .....	46
3.7.2. Uji Asumsi Regresi .....	47
3.7.2. Uji Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	48
3.8. Pengujian Hipotesis.....	53
3.8.1. Pengujian Secara Keseluruhan.....	53

3.8.2. Pengujian Secara Individual .....	54
--	----

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Responden .....	57
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin .....	57
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan usia .....	58
4.1.3. Profi Responden Berdasarkan tingkat pendidikan .....	58
4.2. Hasil Penelitian .....	59
4.2.1. Tanggapan Responden Terhadap Pelatih ( $X_1$ ) .....	59
4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Materi Pelatihan ( $X_2$ ) .....	61
4.2.3. Tanggapan Responden Terhadap Metode Pelatihan ( $X_3$ ) .....	62
4.2.4. Tanggapan Responden Terhadap Pelatihan ( $X$ ) .....	64
4.2.5. Tanggapan Responden Kinerja <i>security</i> ( $Y$ ) .....	64
4.3. Uji Asumsi Regresi .....	69
4.3.1. Uji Normalitas .....	69
4.3.2. Uji Multikolinieritas .....	70
4.3.3. Uji Homoskedastisitas .....	70
4.3.4. Uji Autokorelasi .....	71
4.4. Koefisien Determinasi .....	71
4.5. Hasil Penelitian Menggunakan Analisis Jalur.....	72
4.5.1. Transformasi Data.....	72
4.5.2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	72
4.5.3. Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	74
4.5.4. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	76
4.6. Analisis Jalur Model <i>Trimming</i> .....	80

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	83
5.2. Saran .....	83
5.2.1. Saran Bagi PT.Telkom Lembong Bandung.....	83
5.2.2. Saran Bagi Peneliti Lain.....	84

DAFTAR PUSTAKA.....	86
---------------------	----

LAMPIRAN .....	89
----------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rekap umpan balik <i>security</i> tahun 2012 .....	5
Tabel 1.2. Pelatihan Soft Skill Divisi SAS Telkom Lembong 2012 .....	6
Tabel 2.1. Fungsi dan Aktifitas Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1. Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2. Kriteria Interpretasi Indikator .....	46
Tabel 3.3. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ .....	50
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	59
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Terhadap Pelatih ( $X_1$ ).....	60
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Terhadap Materi Pelatihan ( $X_2$ ) .....	61
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Terhadap Metode Pelatihan ( $X_3$ ).....	63
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja <i>security</i> (Y).....	65
Tabel 4.8. Hasil Uji Parsial.....	70
Tabel 4.9. Hasil uji autokorelasi.....	71
Tabel 4.10. Koefisien Determinasi.....	72
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	73
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	74
Tabel 4.13. Matriks Korelasi Antar Variabel.....	77
Tabel 4.14. Matriks Korelasi Antar Variabel Independen.....	77
Tabel 4.15. Kesimpulan Korelasi Antar Variabel Independen.....	77
Tabel 4.16. Besaran Koefisien Jalur.....	78
Tabel 4.17. Perhitungan Keseluruhan.....	78
Tabel 4.18. Besaran Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung.....	80
Tabel 4.19. Besaran Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung.....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Logo Perusahaan.....	2
Gambar 1.2. Struktur Organisasi .....	3
Gambar 2.1. Model Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
Gambar 2.2. Proses Evaluasi Pelatihan Tanpa Pemanding .....	22
Gambar 2.3. Pengaruh Lingkungan Internal dan Eksternal Terhadap Perilaku Kerja Pegawai .....	24
Gambar 2.4. Penilai Dalam Evaluasi Kinerja .....	28
Gambar 2.5. Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian .....	42
Gambar 3.2. Garis Kontinum .....	47
Gambar 3.3. Model Analisis Jalur .....	52
Gambar 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Gambar 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	58
Gambar 4.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
Gambar 4.4. Garis Kontinum Variabel Pelatih ( $X_1$ ) .....	60
Gambar 4.5. Garis Kontinum Variabel Materi Pelatihan ( $X_2$ ) .....	62
Gambar 4.6. Garis Kontinum Variabel Metode Pelatihan ( $X_3$ ).....	64
Gambar 4.7. Garis Kontinum Variabel Pelatihan ( $X$ ).....	64
Gambar 4.8. Garis Kontinum Variabel Kinerja <i>security</i> ( $Y$ ) .....	68
Gambar 4.9. Hasil Uji Normalitas “Grafik P-P Plot” .....	69
Gambar 4.10. Hasil Uji Homoskedastisitas .....	71
Gambar 4.11. Kurva Uji F .....	73
Gambar 4.12. Kurva Uji t Variabel $X_1$ .....	75
Gambar 4.13. Kurva Uji t Variabel $X_2$ .....	75
Gambar 4.14. Kurva Uji t Variabel $X_3$ .....	76
Gambar 4.15. Model Diagram Jalur pelatih ( $X_1$ ), materi pelatihan ( $X_2$ ), dan metode pelatihan ( $X_3$ ) terhadap Kinerja <i>security</i> ( $Y$ ) .....	78
Gambar 4.16. Model Diagram Jalur pelatih ( $X_1$ ) dan materi pelatihan ( $X_2$ ) terhadap Kinerja <i>security</i> ( $Y$ ).....	81