



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT BAKRIE TELECOM TBK**

TESIS

OLEH:
SUDARNO
NIM 55108110031

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2013**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT BAKRIE TELECOM TBK**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**OLEH:
SUDARNO
NIM 55108110031**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2013**

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap
Kinerja Karyawan pada PT. Bakrie Telecom
Tbk

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Sudarno

NIM : 55108110034.

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 23 September 2013

Mengesahkan

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Direktur Pasca Sarjana

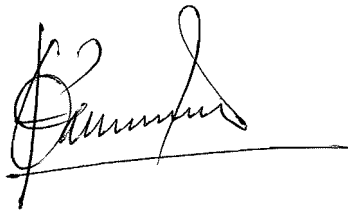


Dr. Augustina Kurniasih, ME



Prof. Dr. Didik J Rachbini

Pembimbing Utama



Dr. Eny Ariyanto, SE, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : **Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bakrie Telecom Tbk**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Sudarno

NIM : 55108110031

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 23 September 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, September 2013



Sudarno

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bakrie Telecom Tbk.**

Penyusunan karya akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa selama melakukan penelitian sampai tersusunnya tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Eny Ariyanto, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing utama yang banyak memberikan bimbingan, kritik membangun, pengetahuan serta motivasi sampai dengan selesainya tesis ini. Salam hormat atas dedikasi yang telah diberikan.
2. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D, selaku penguji penulis yang telah memberikan kritik dan saran. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan banyak masukan untuk mengoptimalkan kualitas tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Didik J Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
4. Orang tua penulis yang telah mendoakan penulis dalam pembuatan karya

tesis ini.

5. Isteri penulis, Pera Trisnawati dan anakku Syahquitta Abella Queen, yang telah sabar membantu mendoakan penulis dalam pembuatan tesis ini.
6. Keluarga Besar PT Bakrie Telecom Tbk, khususnya divisi CRM di Taman Rasuna Jakarta Selatan yang telah bersedia mengizinkan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh teman-teman Kampus Magister Manajemen UMB angkatan XII yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam pembuatan tesis ini.

Penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak apabila selama menuntut ilmu dan proses penyusunan tesis ini melakukan kesalahan, baik yang disengaja maupun tidak.

Jakarta, September 2013



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	11
2.1. Sejarah Perusahaan.....	12
2.2. Lingkup Bisnis Perusahaan.....	13
2.3. Sumber Daya.....	15
2.4. Tantangan Bisnis	17
2.5. Proses Bisnis	18

BAB III KAJIAN PUSTAKA	25
3.1. Pelatihan	25
3.1.1. Pengertian Pelatihan.....	25
3.1.2. Tujuan Umum Pelatihan.....	29
3.1.3. Sasaran Pelatihan.....	30
3.1.4. Langkah-langkah Pelatihan.....	33
3.1.5. Indikator-indikator Pelatihan.....	35
3.2. Motivasi.....	37
3.3. Kinerja	43
3.4. Kajian Pada Riset dan pengkajian Teoritis Sebelumnya.....	52
3.5. Kerangka Pemikiran	55
3.5.1. Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan.....	55
3.5.2. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.....	56
3.5.3. Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.....	57
3.6. Hipotesis	60
BAB IV METODE PENELITIAN	61
4.1. Objek dan Tempat Penelitian.....	61
4.2. Metode Penelitian.....	61
4.2.1 Variabel dan Operasionalnya.....	63
4.2.2. Operasionalisasi Variabel.....	64
4.2.3. Metode Pengumpulan Data.....	67

4.2. 4. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel (Metode Sampling)	68
4.3. Metode Analisis.....	69
4.3.1. Uji Validitas Instrumen.....	69
4.3.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	70
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	71
4.3.4. Rancangan Uji Hipotesis.....	72
4.3.5. Rancangan Uji Signifikansi.....	73
BAB V HASIL DAN ANALISIS	77
5.1. Karakteristik Responden.....	77
5.2. Proses Penelitian	80
5.3. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	80
5.4 Analisis Deskripsi Variabel.....	81
5.4.1 Analisis Deskripsi Variabel Pelatihan.....	81
5.4.2 Analisis Deskripsi Variabel Motivasi.....	84
5.4.3 Analisis Deskripsi Variabel Kinerja.....	86
5.5. Uji Instrumen Penelitian	91
5.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pelatihan.....	91
5.5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Motivasi Kerja	93
5.5.3. Statistik Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kinerja...	94
5.6. Uji Asumsi Klasik.....	96
5.7. Hasil Uji Hipotesis.....	99
5.8. Matriks Korelasi.....	102

5.8.1. Korelasi Antar Dimensi	102
5.8.1.1. Analisis Dimensi Variabel Pelatihan terhadap Variabel Kinerja.....	103
5.8.1.2. Analisis Dimensi Variabel Motivasi terhadap Variabel kiinerja.....	105
5.9. Pembahasan.....	106
5.9.1. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja.....	106
5.9.2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja.....	108
5.9.3. Pengaruh Simultan Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja.....	109
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	110
6.1. Kesimpulan	110
6.2. Rekomendasi	111
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Laporan Kinerja Karyawan Call Center, Outbound Postpaid, Outbound Prepaid tahun 2010-2012.....	5
Tabel 1.2. Laporan Kinerja Karyawan Call Center, Outbound Postpaid, Outbound Prepaid tahun 2010-2012.....	5
Tabel 1.3. Tabel Service Kualitas Karyawan CRM Tahun 2011-2012..	77
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu.....	53
Tabel 4.1. Variabel, Definisi, Dimensi dan Indikator.....	65
Tabel 4.2. Tabel Indikator Pengukuran Realiabilitas.....	71
Tabel 5.1. Karakteristik Responden.....	78
Tabel 5.2. Profil Hasil Pengukuran Variabel Pelatihan	82
Tabel 5.3. Profil Hasil Pengukuran Variabel Motivasi.....	84
Tabel 5.4. Profil Hasil Pengukuran Variabel Kinerja	87
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Pelatihan.....	92
Tabel 5.6. Hasil Uji Reliabilitas Pelatihan.....	92
Tabel 5.7. Hasil Uji Validitas Motivasi	93
Tabel 5.8. Hasil Uji Reliabilitas Motivasi.....	94
Tabel 5.9. Hasil Uji validitas Kinerja Karyawan.....	95
Tabel 5.10. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan.....	95
Tabel 5.11. Hasil Uji Normalitas.....	96
Tabel 5.12 Hasil Uji Multikolinieritas	98
Tabel 5.13 Hasil Uji t.....	100

Tabel 5.14. Hasil Uji R	101
Tabel 5.15. Hasil Uji F.....	102
Tabel 5.16. Matrik Korelasi antar Dimensi Variabel Pelatihan, Motivasi dan Kinerja	103



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT Bakrie Telecom Tbk untuk unit CRM..	16
Gambar 3.1. Diagram Kerangka Berpikir Penelitian.....	59
Gambar 4.1. Metodologi Penelitian.....	62
Gambar 5.1. Hasil Uji Normalitas	97
Gambar 5.2. Sebaran Uji Heteroskedastisitas	99

