



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI TERHADAP  
KINERJA *SERVICE AREA ENGINEER* (SAE)  
DI PT. VISIONET INTERNASIONAL**

**Tesis**

UNIVERSITAS  
Oleh :  
**MERCU BUANA**  
**Nur Yusup Fauzi**

**55110120079**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2014**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI TERHADAP  
KINERJA *SERVICE AREA ENGINEER* (SAE) DI PT.  
VISIONET INTERNASIONAL**

**Tesis**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**Oleh :**

**Nur Yusup Fauzi**

**55110120079**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2014**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tesis yang berjudul Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kinerja *Service Area Engineer* (SAE) di PT. Visionet Internasional.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dalam bidang Sumber Daya Manusia pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Dan karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr Rina Astini, SE.,MM. atas bimbingan arahan dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis untuk berdiskusi
2. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME., dan Bapak Ir. Dana Santoso M.Eng.Sc.,Ph.D sebagai penelaah proposal
3. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Manajemen PT Visionet, khususnya ibu Grace Ti dan bapak Rezki Marelli yang telah membantu memberikan dalam data-data perusahaan.
5. Rekan-rekan seangkatan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan tesis ini.

Semoga segala bantuan dan dorongan yang penulis dapatkan kiranya dapat menjadi amal soleh dan memperoleh imbalan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa tidak luput dari kesalahan dan keterbatasan serta banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini, untuk itu penulis berharap dengan segala kekurangan yang ada kiranya tesis ini dapat bermamfaat untuk kita semua, khususnya mahasiswa MM dan perusahaan yang penulis teliti,

*Wassalammualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Tangerang, Februari 2014

Nur Yusup Fauzi





.....  
.... vii

**DAFTAR  
GAMBAR**

.....  
.....  
.....  
..... x

**DAFTAR  
TABEL**

.....  
.....  
.....  
.....  
..... xi

**DAFTAR  
LAMPIRAN**

.....  
.....  
.....  
..... xiii

**BAB I  
PENDAHULUAN**

1.1.	LatarBelakang .....	1
1.2.	Identifikasi Masalah.....	10
1.3.	Rumusan Masalah.....	10
1.4.	Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4.1	Maksud Penelitian .....	11
1.4.2	Tujuan Penelitian .....	11
1.5.	Manfaat dan Kegunaan Penelelitan.....	11
1.5.1	Manfaat Penelitian .....	11
1.5.2	Kegunaan Penelitian .....	12



**BAB II  
DESK  
RIPSI  
PERUSAHA  
AN**

2.1	Sejarah Perusahaan.....	13
2.1.1	Visi dan Misi Perusahaan .....	15
2.1.2	Nilai-Nilai.....	15
2.1.3	Kebijakan Kualitas.....	16
	2.2. Lingku p Bidang Usaha..... ..... .....	16
	2.3 Sumbe r Daya Yang Dimiliki..... ..... .....	19
2.4	Tantangan Bisnis.....	20
2.4	Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis.....	20

**BAB III  
KAJI  
AN  
PUSTAKA,  
RERANGKA**

**HIPOTESIS**

**PEMIKIRAN  
&**

3.1  
Landas  
anTeori  
.....  
.....  
..... 24

3.1.1  
Kinerja  
.....  
.....  
.....  
35

3.1.2  
Pelatih  
an.....  
.....  
.....  
39

3.1.3  
Kompe  
tensi.....  
.....  
.....  
..... 41

3.2  
Penelit  
ian terdahulu  
.....  
.....  
..... 48

3.3



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Kerangka Penelitian  
.....  
.....  
..... 49

3.4  
Hipotesis Penelitian  
.....  
.....  
..... 50

**BAB IV  
METODELOGI  
PENELITIAN**

4.1  
Jenis  
Disain Penelitian  
.....  
.....  
... 51

4.2  
Pendekatan  
Penelitian.....  
.....  
.....  
52

4.3  
Variabel  
Penelitian.....  
.....  
.....  
. 53



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



4.3.1  
Definis  
Operasional  
.....  
.....  
53

4.4  
Popula  
si dan Sampel  
Penelitian  
.....  
..... 58

4.5  
Jenis  
dan Sumber  
Data  
.....  
.....  
.. 58

4.6  
Teknik  
Pengumpulan  
Data.....  
.....  
..... 59

4.7  
Teknik  
Analisis  
Data.....  
.....  
..... 61

**BAB V**  
**ANAL**  
**ISIS DAN**

**PEMBAHASAN**

5.1  
Gambaran Umum Responden  
.....  
..... 69

5.2  
Pengolahan Data  
.....  
.....  
..... 71

5.3  
Analisis Statistik Deskriptif Pelatihan.....  
.....  
72

5.4  
Analisis Statistik Deskriptif Kompetensi....  
.....  
72

5.5  
Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Karyawan.....  
..... 73



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

5.6	Uji	
	Instrument.....	
	.....	
	.....	
	.....	
		74

5.7	Uji	
	Data	
	Klasik.....	
	.....	
	.....	
	....	79

5.8	Koefisien Regresi .....	81
5.9	Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	86

**BAB VI**  
**KESI**  
**MPULAN**  
**DAN SARAN**

6.1	Kesim	
	pulan	
	.....	
	.....	
	.....	
		89

6.2	Saran	
	.....	
	.....	
	.....	
	.....	90



**DAFTAR  
PUSTAKA**

.....  
.....  
.....  
..... 94

**LAMPIRAN**

.....  
.....  
.....  
.....  
..... 95

**RIWAYAT  
HIDUP  
PENULIS...**

.....  
.....  
.....  
.....  
114



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**DAFTAR  
TABEL**

Tabel 1.1  
Data  
WO Tidak  
Tertagih  
Tahun 2011-  
2013.....  
..... 2

Tabel 1.2  
Data  
*Over* SLA  
Tahun 2011-  
2013.....  
.....  
..... 3

Tabel 1.3 Data Kesalahan Pengisian WO bulan Januari – Desember  
201..... 6

Tabel 3.1  
Penelitian  
Terdahulu...  
.....  
..... 52

Tabel 4.1  
Indikator  
Variabel  
Pelatihan.....  
.....  
.....  
58

Tabel 4.2  
Indikator  
Variabel  
Kompetensi  
Inti





.....  
.....  
59

Tabel 4.3  
Indikat  
or Variabel  
Kinerja  
Service Area  
Engineer  
.....  
61

Tabel 4.4  
Korela  
si Antar  
Dimensi.....  
.....  
.....  
73

Tabel 5.1  
Jenis  
Kelamin  
Responden...  
.....  
.....  
..... 74

Tabel 5.2  
Umur  
Responden.....  
.....  
.....  
75

Tabel 5.3  
Latar  
Belakang  
Pendiakn  
Responden  
.....  
..... 75



Tabel 5.4  
Analisis Pengalaman Kerja Responden.....  
..... 96

Tabel 5.5  
Analisis Variable Pelatihan.....  
.....  
.....  
77

Tabel 5.6  
Analisis Variable Kompetensi...  
.....  
.....  
78

Tabel 5.7  
Analisis Variable Kinerja Karyawan.....  
.....  
..... 80

Tabel 5.8  
Validitas Butir Pertanyaan Pelatihan.....  
.....  
..... 82

Tabel 5.9  
Reliability Statistik Pelatihan  
.....  
.....  
..... 82





Tabel 5.10  
Validitas Butir  
Pertanyaan  
Kompetensi....  
..... 83

Tabel 5.11  
Reliabilitas Statistik  
Kompetensi....  
.....  
.....  
83

Tabel 5.12  
Validitas Butir  
Pertanyaan  
Kinerja  
Karyawan...  
.....  
84

Tabel 5.13  
Reliabilitas Statistik  
Kinerja  
Karyawan...  
.....  
..... 84

Tabel 5.14  
Uji  
Multikolinieritas.....  
.....  
.....  
86

Tabel 5.15 Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Karyawan..... 88

Tabel 5.16 Koefisien Determinan ( $R^2$ ) Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Karyawan ..... 89

Tabel	5.17
Uji	
F.....	
.....	
.....	
89	

Tabel 5.18	Matriks Korelasi Antara Pelatihan dan Kompetensi dengan Kinerja Karyawan .....	93
Tabel 5.19	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelas.....	93



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Latar Belakang Pendidikan SAE.....	5
Gambar 1.2	<i>Dashboard Hasil Pre test</i> .....	7
Gambar 2.1	Proses Bisnis.....	8
Gambar 3.1	Kerangka Berpikir .....	53
Gambar 5.1	Presentase Distribusi Jawaban Responden terhadap Variable Kinerja Karyawan .....	85
Gambar 5.2	Uji Heteroskedastisita.....	87
Gambar 5.3	Uji Parsial Pelatihan .....	91



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar .....	101
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian.....	102
Lampiran 3	Rekap Jawaban Responden.....	107
Lampiran 4	Output SPPSS Validitas Variable Pelatihan.....	109
Lampiran 5	Output SPPSS Validitas Variable Kompetensi.....	110
Lampiran 6	Output SPPSS Validitas Variable Kinerja.....	111
Lampiran 7	Output SPPSS Validitas Reliability Pelatihan.....	114
Lampiran 8	Output SPPSS Validitas Reliability Kompetensi.....	115
Lampiran 9	Output SPPSS Validitas Reliability Kinerja.....	116
Lampiran 10	Output SPPSS Statistik Deskriptif.....	117
Lampiran 11	Output SPPSS ANOVA.....	117

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA