

**PENGARUH KOMPETENSI DAN PELATIHAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT ASTRA INTERNATIONAL TBK**

**(Studi Kasus Pada Divisi Service PT Astra International Tbk -
Auto 2000 Daan Mogot Jakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Ahmad Ulfi Zamharir

NIM : 43113110340

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Ulfi Zamharir

NIM : 43113110340

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 05 September 2017



Ahmad Ulfi Zamharir

NIM : 43113110340

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Ulfi Zamharir
NIM : 43113110340
Program Studi : Manajemen – S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Kinerja
Karyawan PT Astra International Tbk
Tanggal Lulus Ujian : 5 September 2017



Disahkan oleh:

Pembimbing,

Lisnatiawati Saragih, SE., MM.

Tanggal : 11-9-17

Dekan,

Ketua Penguji,

Erna S. Imaningsih, SE., M.Si.

Tanggal : 10-9-2017

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,

Dr. Harnovinsah, M.Si., Ak., CA., CIPSAS.

Tanggal : 14-9-2017

Dudi Permana, ST., MM., Ph.D.

Tanggal : 12/9-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Service PT Astra International Tbk–Auto2000 Daan Mogot Jakarta”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Lisnatiawati Saragih, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis bersyukur atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahNya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada :

1. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, M.Si., Ak., CA., CIPSAS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, ST., MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dra. Mafizatun Nurhayati, SE., MM, selaku Dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian yang telah memberikan bimbingan dan berbagi ilmu pengeetahuan tentang penelitian ini.
5. Kedua orang tua tercinta saya yang telah memberi semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan dalam studi dan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Bapak Erwin Tubun, selaku pimpinan yang mendukung serta membantu penulis dalam proses penulisan skripsi.
8. Rekan-rekan staf dan karyawan PT Astra International Tbk-Auto2000 Daan Mogot Jakarta yang telah bersedia membantu penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penulisan skripsi.

9. Sahabat sekaligus teman seperjuangan mencari referensi Muhammad Irfandi, Ikha Rosmawaty, Kiki Maya, Ratna Dian Safitri, Hario Agusti, Raditya Miftahudin, Miftakhul Irfan Ardiansah, Dian Lestari, dengan penuh persaudaraan menyemangati dan saling membantu.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa Universitas Mercu Buana jurusan Manajemen angkatan 2013 terima kasih atas segala dukungan dan do'anya.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan dan informasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tulisan yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca dan sebagai sarana menambah pengetahuan serta pemikiran.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 05 September 2017

Ahmad Ulfi Zamharir

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kontribusi Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	15
1. Manajemen SDM.....	15
a. Pengertian SDM	15
b. Fungsi Manajemen SDM.....	16
2. Kompetensi.....	20
a. Pengertian Kompetensi	20
b. Tipe-tipe Kompetensi	21
c. Karakteristik Kompetensi	23
d. Dimensi dan Indikator Kompetensi	24
3. Pelatihan	25
a. Pengertian Pelatihan	25
b. Tujuan dan Manfaat Pelatihan	25
c. Jenis-jenis Pelatihan	27
d. Metode Pelatihan	29
e. Dimensi dan Indikator Pelatihan	30
4. Kinerja	32
a. Pengertian Kinerja	32
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	32
c. Dimensi dan Indikator Kinerja	34
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
B. Desain Penelitian	44

C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	45
1. Definisi Variabel.....	45
2. Operasionalisasi Variabel	47
D. Skala Pengukuran Variabel	50
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
F. Teknik Pengumpulan Data	52
G. Metode Analisis Data	53
1. Statistik Deskriptif.....	53
2. Uji Kualitas Data	54
a. Uji Validitas.....	54
b. Uji Reliabilitas.....	55
3. Uji Asumsi Klasik	56
a. Uji Normalitas	56
b. Uji Multikolonieritas	57
c. Uji Heteroskedastisitas	57
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
5. Uji Hipotesis	59
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
b. Uji Simultan (Statistik F)	60
c. Uji Parsial (Uji statistik t)	61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	62
2. Karakteristik Profil Responden	63
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	63
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	68
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	70
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	74
1. Hasil Uji Validitas	74
a. Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi	74
b. Hasil Uji Validitas Variabel Pelatihan.....	75
c. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	76
2. Hasil Uji Reliabilitas	77
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	78
1. Hasil Uji Normalitas	78
2. Hasil Uji Multikolinieritas	79
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	80
E. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	82
F. Hasil Uji Hipotesis.....	83
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	83
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji statistik F).....	84
3. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t).....	86

G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	90
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	: Data Penjualan Mobil di Wilayah ASEAN.....	4
1.2	: Data Unit Entry Kendaraan Service Januari-September 2016.....	7
1.3	: Data Follow Up Bulan September 2016	8
1.4	: Data Pelatihan Teknisi	9
1.5	: Pra Survei Kuesioner	11
2.1	: Jenis-Jenis Pelatihan	28
3.1	: Definisi Operasional Variabel Kompetensi	47
3.2	: Definisi Operasional Variabel Pelatihan.....	48
3.3	: Definisi Operasional Variabel Kinerja.....	49
3.4	: Skala Likert.....	50
4.1	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2	: Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.3	: Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
4.4	: Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	68
4.5	: Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Kompetensi	70
4.6	: Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Pelatihan	71
4.7	: Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Kinerja Karyawan	73
4.8	: Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi	75
4.9	: Hasil Uji Validitas Variabel Pelatihan	76
4.10	: Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	76
4.11	: Hasil Uji Reliabilitas	78
4.12	: Hasil Uji Normalitas	79
4.13	: Hasil Uji Nilai Multikolinieritas	80
4.14	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
4.15	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84
4.16	: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	85
4.17	: Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t).....	87

DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Halaman
2.1 Model Arus Sebab Akibat Kompetensi.....	23
2.2 Model Rerangka Konseptual Penelitian.....	43
4.1 Gambar Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.2 Gambar Diagram Pie Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
4.3 Gambar Diagram Pie Responden Berdasarkan Lama Bekerja	69
4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Variabel Kompetensi	100
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Variabel Pelatihan.....	102
Lampiran 4	Hasil Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan	104
Lampiran 5	Hasil Statistik Karakteristik Responden	106
Lampiran 6	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kompetensi	108
Lampiran 7	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Pelatihan.....	112
Lampiran 8	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	114
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi	118
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas Variabel Pelatihan.....	119
Lampiran 11	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	120
Lampiran 12	Hasil Uji Reliabilitas	121
Lampiran 13	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	121
Lampiran 14	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	122
Lampiran 15	Hasil Uji Hipotesis	123