

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DIVISI *MOBILE CUSTOMER SERVICE* PT
JASAMARGA *TOLLROAD OPERATOR* RUAS
NGAWI-KERTOSONO

SKRIPSI



OLEH :
SEPTYOKO WIRANTONO
51418047

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2022

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DIVISI *MOBILE CUSTOMER SERVICE*
PT JASAMARGA *TOLLROAD OPERATOR RUAS*
NGAWI-KERTOSONO**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen (Kampus Kota Madiun)

OLEH :

SEPTYOKO WIRANTONO

51418047

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN

DIVISI MOBILE CUSTOMER SERVICE PT JASAMARGA

TOLLROAD OPERATOR RUAS NGAWI-KERTOSONO

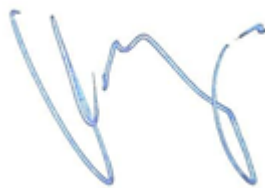
Oleh :

SEPTYOKO WIRANTONO

51418047

Telah Disetujui dan Diterima Dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing



Vivi Ariyani, S.E., M.Sc

NIDN. 0717128001

Tanggal : 10 Juni 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Septyoko Wirantono NIM 51418047

Telah diuji pada tanggal 18 Juni 2022 dan dinyatakan lulus oleh tim penguji.

Ketua Tim Penguji :



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si

NIDN. 0713126601

Mengetahui,

Dekan



Dr. Teodorus Lasdi, MM.,Ak.,CA.,CPA

NIDN. 0713097203

Ketua Program Studi



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si

NIDN. 0713126601

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun :

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : SEPTYOKO WIRANTONO

NIM : 51418047

Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Mobile Customer Service* PT Jasamarga *Tollroad Operator* Ruas Ngawi-Kertosono

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 10 Juni 2022

Yang menyatakan,



SEPTYOKO WIRANTONO

KATA PENGANTAR

Tiada kata lain selain mengucapkan puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai dan memberikan berkahnya sehingga terselesaikannya skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI *MOBILE CUSTOMER SERVICE* PT JASAMARGA TOLLROAD OPERATOR RUAS NGAWI-KERTOSONO”**.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai Gelar Sarjana pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun Indonesia.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong terselesaikannya skripsi ini.

Segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada :

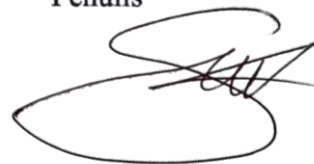
1. Ayahanda Bambang Sri Martono, Ibunda Revin Radiana, Istri Jovanka Stephanie, Anak Caitlyn Zefanya Felisha dan seluruh keluarga besar yang sudah memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis.
2. Ibu Agni Mayvinna selaku *Area Manager*, Bapak Abas Budiman selaku *Traffic & Maintenance Manager* dan rekan – rekan kerja divisi *Mobile Customer Service* PT Jasamarga Tollroad Operator Ruas Ngawi-Kertosono yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Sri Rustiyaningsih, S.E., M.Si.,Ak.,CA. selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
4. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

5. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M.Sc selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.
6. Segenap Dosen Fakultas Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staff yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
7. Teman seperjuangan Akib Hadi dan Daniel C. Y. P. dan teman - teman Manajemen angkatan 2018 yang telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua.

Madiun, 10 Juni 2022

Penulis



SEPTYOKO WIRANTONO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
ABSTRAK	XIII
ABSTRACT	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	3
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	3
1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 LANDASAN TEORI.....	5
2.1.1 KINERJA KARYAWAN	5
2.1.2 PELATIHAN.....	8
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	12
2.3 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13

2.3.1	HUBUNGAN ANTAR VARIABEL	13
2.3.2	RUMUSAN HIPOTESIS	14
2.4	KERANGKA KONSEPTUAL.....	14
BAB III	METODE PENELITIAN	15
3.1	DESAIN PENELITIAN.....	15
3.2	IDENTIFIKASI, DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL.....	15
3.2.1	IDENTIFIKASI VARIABEL PENELITIAN	15
3.2.2	DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL.....	16
3.3	DATA DAN PROSEDUR PENGUMPULAN DATA.....	18
3.3.1	SUMBER DATA	18
3.3.2	PENGUMPULAN DATA	19
3.4	POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	19
3.4.1	POPULASI	19
3.4.2	SAMPEL	20
3.4.3	TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	20
3.5	ANALISIS DATA.....	20
3.5.1	UJI VALIDITAS.....	20
3.5.2	UJI REABILITAS	21
3.6	TEKNIK ANALISIS DATA	21
3.6.1	ANALISIS KORELASI	21
3.6.2	ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA	23
3.6.3	KOEFISIEN DETERMINASI	23
3.6.4	UJI HIPOTESIS.....	23
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	25

4.1.1	SEJARAH PERUSAHAAN	25
4.1.2	VISI DAN MISI PERUSAHAAN	25
4.1.3	STRUKTUR ORGANISASI	26
4.1.4	KARAKTERISTIK RESPONDEN	27
4.2	HASIL PENELITIAN DESKRIPTIF	28
4.2.1	VARIABEL PELATIHAN (X)	29
4.2.2	VARIABEL KINERJA KARYAWAN (Y)	30
4.3	HASIL ANALISIS DATA	31
4.3.1	UJI INSTRUMEN	31
4.3.2	ANALISIS KORELASI	33
4.3.3	ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA	34
4.3.4	KOEFISIEN DETERMINASI	35
4.3.5	UJI HIPOTESIS (UJI T)	35
4.4	PEMBAHASAN	36
4.4.1	PELATIHAN BERPENGARUH LANGSUNG TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI <i>MOBILE CUSTOMER SERVICE</i> PADA PT JASAMARGA <i>TOLLROAD OPERATOR</i> RUAS NGAWI-KERTOSONO	36
BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	38
5.1	SIMPULAN	38
5.2	KETERBATASAN	38
5.3	SARAN	38
	DAFTAR PUSTAKA	39
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual</i>	<i>13</i>
<i>Gambar 3 1 Kurva daerah Penerimaan H_0 dan Penolakan H_0 untuk arah positif.</i>	<i>23</i>
<i>Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....</i>	<i>25</i>
<i>Gambar 4. 2 Daerah Penolakan dan Penerimaan Hipotesis</i>	<i>35</i>

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu.....</i>	<i>12</i>
<i>Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabel 3.2 Skala Pengukuran Dalam Kuesioner</i>	<i>18</i>
<i>Tabel 3.3 Pedoman Koefisien Korelasi.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabel 4. 1 Keterangan Struktur Organisasi.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabel 4. 2 Data Kuesioner Responden.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden</i>	<i>27</i>
<i>Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan</i>	<i>27</i>
<i>Tabel 4. 5 Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabel 4. 6 Descriptive Statistics.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabel 4. 7 Statistik deskriptif Kinerja Karyawan.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabel 4. 8 Uji Validitas</i>	<i>31</i>
<i>Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas</i>	<i>32</i>
<i>Tabel 4. 10 Correlations</i>	<i>32</i>
<i>Tabel 4. 11 Pedoman Koefisien Korelasi.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabel 4.12 Regresi Linier Sederhana.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi.....</i>	<i>34</i>

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 KUESIONER</i>	<i>40</i>
<i>Lampiran 2 TABEL HASIL KUESIONER RESPONDEN.....</i>	<i>44</i>
<i>Lampiran 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN.....</i>	<i>46</i>
<i>Lampiran 4 UJI VALIDITAS.....</i>	<i>47</i>
<i>Lampiran 5 RELIABILITAS.....</i>	<i>51</i>
<i>Lampiran 6 DESKRIPSI VARIABEL</i>	<i>52</i>
<i>Lampiran 7 ANALISIS DATA.....</i>	<i>53</i>
<i>Lampiran 8 TABEL r DAN TABEL t.....</i>	<i>54</i>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan. Analisis ini menggunakan variabel independen adalah pelatihan. Variabel dependennya adalah kinerja karyawan. Sampel penelitian ini adalah karyawan divisi *Mobile Customer Service* pada PT Jasamarga *Tollroad Operator* Ruas Ngawi-Kertosono sebanyak 60 responden. Hasil penelitian menemukan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan divisi *Mobile Customer Service* PT Jasamarga *Tollroad Operator* Ruas Ngawi-Kertosono. Hal ini menjelaskan bahwa bila perusahaan memberikan pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci : *Pelatihan, Kinerja karyawan*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of training on employee performance. This analysis uses the independent variable is training. The dependent variable is employee performance. The sample of this research is the employees of the Mobile Customer Service division at PT Jasamarga Tollroad Operator of the Ngawi-Kertosono Section as many as 60 respondents. The results of the study found that training had a positive and significant effect on the performance of the employees of the Mobile Customer Service division of PT Jasamarga Tollroad Operator of the Ngawi-Kertosono Section. This explains that if the company provides training in accordance with the field of work carried out by employees, it will improve employee performance.

Keywords: *Training, Employee Performance*