



**PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Kasus Pada Customer Service Representative PT. Telkom (Persero),
Tbk Wilayah Telekomunikasi Semarang)**

SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Strata-I
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

Nisrina Zahrani

14020216140046

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2020

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Nisrina Zahrani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020216140046
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 18 Mei 1998
4. Departemen : S-1 Administrasi Bisnis
5. Alamat : Plamongan Indah blok D4/7, Kel. Batusari,
Kec. Mranggen, Demak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul:

**Pengaruh Pelatihan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan
(Studi pada Customer Service Representative PT. Telkom (Persero), Tbk
Wilayah Telekomunikasi Semarang)**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 23 Juli 2019

Pembuat Pernyataan;



Nisrina Zahrani

NIM. 14020216140046

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelatihan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Customer Service Representative PT. Telkom (Persero), Tbk Wilayah Telekomunikasi Semarang)**

Nama Penyusun : Nisrina Zahrani

NIM : 14020216140046

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

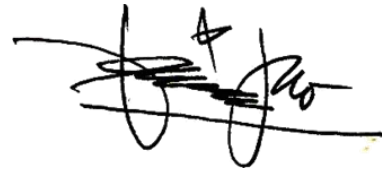
Semarang, 24 Agustus 2019

Dekan

Wakil Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.P
NIP.19640827 199001 1 001




Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP.196908221994031003


Dosen Pembimbing :

1. Dr. Hari Susanta Nugraha S.Sos, M.Si ()

Dosen Penguji :

1. Drs. Handojo Djoko Waloejo M.Si ()

2. Drs. Saryadi M.Si ()

3. Dr. Hari Susanta Nugraha S.Sos, M.Si ()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik dan dengan bersungguh-sungguh”.

(HR. Thabrani)

PERSEMBAHAN

Atas berkat rahmat Allah Swt. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
2. Ayah yang telah menyemangati dan membiayai kuliah dan Ibu tercinta yang selalu memberi dorongan dan mendoakan sehingga diberi kemudahan dalam proses mengerjakan skripsi.
3. Adik saya satu-satunya Auliani yang juga selalu mendoakan sehingga diberi kelancaran.
4. Dosen pembimbing skripsi, Pak Hari yang selalu sabar dalam membimbing penulis.
5. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan perkuliahan.
6. Sahabat dan teman-teman yang telah senantiasa menghibur, membantu dan memberi dorongan untuk menyelesaikan skripsi secepat mungkin.
7. Teman-teman KKN Desa Talun, Pati terimakasih doa, dukungan dan bantuan editor dalam penyelesaian skripsi.
8. Teman seperbimbingan yang selalu mengingatkan untuk tidak lupa bimbingan.

9. Teman-teman HMJ ADMINISTRASI BISNIS FISIP UNDIP, terimakasih pelajaran dan pengalamannya.
10. Seluruh keluarga Administrasi Bisnis 2016atas doa dan bantuannya.

Abstrak

Kompensasi dan pelatihan sangat berkaitan langsung dengan kinerja karyawan. Kompensasi dan pelatihan yang didapat oleh karyawan dapat menurunkan kinerja ataupun meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan yang dia harapkan secara langsung akan dapat meningkatkan kinerja yang dia miliki, begitu juga dengan pelatihan yang diberikan, pelatihan yang sesuai dengan pekerjaannya akan meningkatkan kemampuan karyawan tersebut, sehingga kinerja yang dimiliki juga akan meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja dan kompensasi terhadap kinerja pada CSR Plasa Telkom Witel Semarang. Tipe penelitian yang dipakai adalah *explanatory research*. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *cluster random sampling* sebanyak 57 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran likert. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dengan bantuan program SPSS versi 20.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pelatihan kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi pada variabel pelatihan kerja (0,678) dan kompensasi (0,644). Nilai t-hitung variabel pelatihan kerja (6,837) dan kompensasi (6,245). Kemudian secara simultan variabel pelatihan kerja dan kompensasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi berganda variabel pelatihan kerja (0,460) dan kepuasan kerja (0,382) dengan nilai F-hitung (34,048).

Saran yang diberikan kepada Plasa Telkom Witel Semarang yaitu memperbaiki pemberian pelatihan kerja dan kompensasi karena pelatihan kerja dan kompensasi CSR Plasa Telkom Witel Semarang cenderung masih ada yang rendah. Perbaikan pada pelatihan kerja utamanya berkaitan dengan metode pelatihan yang efisien dan rutin diadakannya pelatihan tersebut. Sedangkan perbaikan pada kompensasi yaitu pada intensif dan kebijakan cuti yang diperjelas alur pemberiannya dan pemberian penghargaan terhadap tindakan prestatif CSR.

Kata Kunci: Pelatihan Kerja, Kompensasi, dan Kinerja Karyawan

Abstract

Compensation and work training are directly related to employee performance. Compensation and work training obtained by employees can reduce performance or improve employee performance. Employees who get compensation in accordance with what they expect directly will be able to improve the performance he has, as well as the training provided, training in accordance with his work will improve the ability of these employees, so that their performance will also increase.

This study aims to determine the effect of work training and compensation on the performance of customer service representative at Plasa Telkom Semarang telecommunication area. The type of research used is explanatory research. The sampling technique of this study was cluster random sampling techniques⁵⁷. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert measurement scale. Data analysis method used is regression analysis with the help of SPSS program version 20.0.

The results of the study indicate that partially work training and compensation affect employee performance positively and significantly with the regression coefficient values on work training variables (0.678) and compensation (0.644) . Valuable t-value of work training (6.837) and compensation (6.245). Then simultaneously the variables of work training and compensation together affect the employee's performance positively and significantly with the multiple regression coefficient values of work training (0.460) and compensation (0.382) with the calculated F-value (34.048).

Suggestions given to Plasa Telkom Semarang telecommunication area are to improve the provision of job training and compensation because the job training and CSR compensation of Witel Semarang telkom tends to be still low. Improvements to vocational training primarily relate to efficient training methods and routine training. Whereas improvements in compensation are in the form of intensive and leave policies that are clarified in terms of their flow and the award of CSR achievements.

Keywords: Work Training, Compensation, and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Pelatihan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Customer Service Representative PT. Telkom (Persero), Tbk Wilayah Telekomunikasi Semarang)”** ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan santunan, saran dan kritik serta doa sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat diselesaikan dengan baik, khususnya kepada:

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi
2. Ibu Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi dan membantu selama masa perkuliahan
3. Bapak Dr. Hari Susanta Nugraha S.Sos, M.Siselaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini
4. Bapak Drs. Handojo Djoko W M.Siselaku dosen penguji yang telah memberikan kritikan dan saran yang membangun dalam penulisan skripsi
5. Bapak Drs. Saryadi M.Siselaku dosen wali penulis yang telah membantu penulis selama di masa perkuliahan dan memberikan arahan serta saran untuk menyelesaikan skripsi penulis.

6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan
7. Bapak Rujito sebagai Manager *Customer Care* yang telah mengizinkan melaksanakan penelitian di Telkom Witel Semarang dan membantu dalam penulisan skripsi.
8. Seluruh responden atas kesediannya dalam mengisi kuesioner yang telah diberikan.
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 23 Juli 2019

Penyusun



Nisrina Zahrani

NIM. 14020216140046

DAFTAR ISI	
PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Kerangka Teori	13
1.5.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
1.5.2 Pelatihan Kerja.....	17
1.5.3 Kompensasi.....	23
1.5.4 Kinerja Karyawan	27
1.5.5 Hubungan Antar Variabel.....	30
1.5.5.1 Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	30
1.5.5.2 Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan	31
1.5.5.3 Pengaruh Pelatihan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan	32
1.5.6 Penelitian Terdahulu	34
1.6 Hipotesis	35
1.7 Definisi Konsep	36
1.8 Definisi Operasional	37
1.9 Metode Penelitian	40
1.9.1 Populasi dan Sampel.....	40

1.9.2	Teknik Pengambilan Sampel	42
1.9.3	Sumber Data.....	42
1.9.4	Teknik Pengumpulan Data.....	43
1.9.5	Teknik Pengolahan Data	43
1.9.6	Skala Pengukuran.....	44
1.9.7	Teknik Analisa Data	45
BAB II GAMBARAN UMUM PT. TELKOM (PERSERO), TBK.....		53
2.1	Sejarah Singkat Perusahaan	53
2.1.1.	Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk	53
2.1.2.	Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional IV	57
2.1.3.	Gambaran Unit Customer Care.....	58
2.1.4.	Struktur Organisasi Unit Customer Care	59
2.2	Visi dan Misi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk	59
2.3	Logo PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	60
2.4	Gambaran Identitas Responden	61
2.4.1.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
2.4.2.	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	62
2.4.3.	Identitas Responden Berdasarkan Status Marital	63
2.4.4.	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
2.4.5.	Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja	64
BAB III PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus pada CSR PT. Telkom (Persero), Tbk Witel Semarang).....		66
3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	66
3.1.1.	Uji Validitas	67
3.1.2.	Uji Reliabilitas	71
3.2	Analisis Deskripsi Variabel	72
3.3.1.	Persepsi Responden terhadap Variabel Pelatihan Kerja	73
3.3.2.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kompensasi.....	86
3.3.3.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan	97
3.3	Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja CSR Plasa Telkom Witel Semarang	109
3.3.1.	Analisis Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>)	109

3.3.2. Koefisien Korelasi	110
3.3.3. Koefisien Determinasi	112
3.3.4. Koefisien Regresi Linier Sederhana	112
3.3.5. Uji t	114
3.4 Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja CSR Plasa Telkom Witel Semarang	115
3.4.1. Analisis Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>)	116
3.4.2. Koefisien Korelasi	117
3.4.3. Koefisien Determinasi	118
3.4.4. Koefisien Regresi Linier Sederhana	119
3.4.5. Uji t	121
3.5 Pengaruh Pelatihan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja CSR Plasa Telkom Witel Semarang	122
3.5.1. Koefisien Korelasi	122
3.5.2. Koefisien Determinasi	123
3.5.3. Koefisien Regresi Linier Berganda.....	124
3.5.4. Uji F	126
3.6 Pembahasan.....	128
BAB IV PENUTUP	133
4.1 Kesimpulan	133
4.2 Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN.....	141
Lampiran 1. Surat Selesai Penelitian	141
Lampiran 2. Kuesioner	142
Lampiran 3. Identitas Responden	147
Lampiran 4. Tabel Induk	150
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	153
Lampiran 6. Uji Koefisien dan Korelasi Determinasi	156
Lampiran 7. Uji Regresi Linear Sederhana	157
Lampiran 8. Uji Regresi Linear Berganda.....	157
Lampiran 9. Uji F	158
Lampiran 10. R Tabel	159

Lampiran 11. t Tabel.....	160
Lampiran 12. F Tabel	161

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kinerja CSR Plasa Telkom Semarang	6
Tabel 1. 2 Pelatihan di Plasa Telkom Witel Semarang	8
Tabel 1. 3 Hasil Kuesioner Pra Survei Kompensasi	10
Tabel 1. 4 Hasil Kuesioner Pra Survei Kompensasi	10
Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 1. 6 Interpretasi Koefisien Korelasi	47
Tabel 2. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 2. 3 Identitas Responden Berdasarkan Status PerMenikahan	63
Tabel 2. 4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	64
Tabel 2. 5 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	65
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Pelatihan Kerja.....	68
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Kompensasi	69
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kinerja CSR	70
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 3. 5 Kemampuan Meningkatkan	74
Tabel 3. 6 Sikap atau Tingkah Laku Meningkatkan	75
Tabel 3. 7 Pelatihan Tepat Sasaran	76
Tabel 3. 8 Waktu Pelaksanaan Pelatihan	77
Tabel 3. 9 Instruktur Pelatihan Berkompeten	78
Tabel 3. 10 Materi Pelatihan Sesuai dengan Kebutuhan.....	79
Tabel 3. 11 Metode Pelatihan Telah Efisien	80
Tabel 3. 12 Peserta Pelatihan Telah Terseleksi.....	81
Tabel 3. 13 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Pelatihan Kerja	82
Tabel 3. 14 Kategorisasi Jawaban Responden Mengenai Pelatihan Kerja	85
Tabel 3. 15 Besaran Gaji Pokok Sesuai Harapan Karyawan	87
Tabel 3. 16 Pemberian Upah Lembur Sesuai Waktu yang Dibebankan	88
Tabel 3. 17 Pemberian Intensif/Bonus Sesuai Pencapaian Kerja Karyawan	89
Tabel 3. 18Pemberian Tunjangan Sesuai Dengan Posisi Karyawan.....	90

Tabel 3. 19 Pimpinan Selalu Memberikan Pujian Terhadap Tindakan Prestatif Karyawan	91
Tabel 3. 20 Kebijakan Cuti yang Baik untuk CSR	93
Tabel 3. 21 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kompensasi..	94
Tabel 3. 22 Kategorisasi Jawaban Responden Mengenai Kompensasi	97
Tabel 3. 23 Disiplin Dalam Bekerja.....	98
Tabel 3. 24 Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Target	99
Tabel 3. 25 Bertanggung Jawab Terhadap Pekerjaan	100
Tabel 3. 26 Mampu Bekerjasama Dengan CSR Lain	101
Tabel 3. 27 Memiliki Inisiatif Dalam Menyelesaikan Pekerjaan.....	102
Tabel 3. 28 Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Benar Tanpa Melakukan Kesalahan	104
Tabel 3. 29 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kinerja Karyawan	105
Tabel 3. 30 Kategorisasi Jawaban Responden Mengenai Kinerja	108
Tabel 3. 31 Tabulasi Silang antara Pelatihan Kerja dengan Kinerja	110
Tabel 3. 32 Koefisien Korelasi Variabel Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	111
Tabel 3. 33 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	113
Tabel 3. 34 Tabulasi Silang antara Kompensasi dengan Kinerja.....	115
Tabel 3. 35 Koefisien Korelasi Variabel Kompensasi dengan Kinerja Karyawan	118
Tabel 3. 36 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan	119
Tabel 3. 37 Koefisien Korelasi Variabel Pelatihan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan	123
Tabel 3. 38 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel Pelatihan Kerja dan Kopersasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	124
Tabel 3. 39 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel Pelatihan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Hipotesis.....	35
Gambar 1.2 Kurva Hasil Uji T.....	50
Gambar 1.3 Kurva Hasil Uji F.....	52
Gambar 2.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk,.....	59
Gambar 3.1 Uji t terhadap Pelatihan Kerja dengan Kinerja Karyawan.....	113
Gambar 3.2 Uji t Terhadap Kompensasi dengan Kinerja Karyawan.....	120
Gambar 3.3 Uji F Pengaruh Pelatihan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	126