

**PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI, PENGAWASAN DAN KOMITMEN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA
(TELKOM) KOTA METRO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana (S1)



OLEH
ZULMARDIAN
NPM : 17610095

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**



**PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI, PENGAWASAN DAN KOMITMEN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA
(TELKOM) KOTA METRO**

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat menempuh Gelar Sarjana pada Program
Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Metro

Oleh :

ZULMARDIAN

17610095

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2021

ABSTRAK

Zulmardian. NPM 17610095. *Pengaruh Pelatihan, Motivasi, Pengawasan Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Metro.* Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. H. Febriyanto, S.E.,M. M. (2) Nani Septiana, S. E., M. M.

Adanya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Telkom kota Metro seperti pelatihan kerja yang dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan. Pelaksanaan pelatihan tentunya harus dilakukan secara konsisten oleh perusahaan, dalam pelaksanaannya juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dari jenis pekerjaan karyawan masing-masing serta ditunjang dengan kemampuan karyawan untuk mengikuti serangkaian proses pelatihan yang dilakukan. Tercapainya tujuan organisasi bergantung pada baik buruknya kinerja karyawan, untuk itu perusahaan harus mampu memperhatikan karyawan mengarahkan, serta memotivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas yang dibebankan padanya, mengerti target perusahaan, mampu mengatasi kesulitan yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya, serta komitmen karyawan kepada perusahaan untuk memicu semangat kerja dan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan, pengawasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan komitmen karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) kota Metro.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey (*explanatory survey method*) mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang utama. Kegiatan penelitian ini dilakukan pada PT TELKOM Kota Metro Populasi penelitian adalah karyawan pada PT TELKOM di kota metro Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, survei lapangan dan kuesioner (angket). Hasil penelitian menunjukkan Pengaruh Pelatihan, Motivasi, Pegawasa, dan Komitmen berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT TELKOM Kota Metro.

Kata kunci : Pelatihan, Motivasi, Pengawasan, Komitmen, Kinerja

ABSTRACT

Zulmardian. NPM 17610095. *Effect of Training, Motivation, Supervision and Commitment to Employee Performance of PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Metro City.* Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business. Muhammadiyah Metro University. Advisor (1) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. (2) Nani Septiana, S. E., M.M.

There are factors that affect the performance of employees at PT Telkom Metro such as job training that can improve the ability and skills of employees. The implementation of training must be carried out consistently by the company, in its implementation must also be tailored to the needs of the type of work of each employee and supported by the ability of employees to follow a series of training processes conducted. The achievement of organizational goals depends on the good performance of employees, therefore the company must be able to pay attention to the employee directing, as well as motivate to improve the performance of employees. Employees who perform well will be able to carry out the work in accordance with the task imposed on him, understand the company's targets, be able to overcome the difficulties faced in carrying out their duties, as well as the commitment of employees to the company to trigger the spirit of work and improve job satisfaction in employees.

The purpose of this study is to find out that job training affects employee performance, work motivation affects employee satisfaction, work supervision affects employee performance and employee commitment affects pt employee performance. Telecommunications Indonesia (Telkom) Metro city

Research design is quantitative research, The method used in this study is a survey method (explanatory survey method) taking samples from a population and using questionnaires as the main data collection tool. This research activity was conducted at PT TELKOM Kota Metro Population research is an employee at PT TELKOM in metro city Data collection techniques using interviews, observations, field surveys and questionnaires (questionnaires). The results showed the Influence of Training, Motivation, Staffing, and Commitment to Positip and Significant Impact on Employee Performance at PT TELKOM Kota Metro.

Keywords: *Training, Motivation, Supervision, Commitment, Employee*

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : ZULMARDIAN
NPM : 17610095
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Pelatihan, Motivasi, Pengawasan dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan PT TELKOM Kota Metro".

Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana manajemen dan akan bertanggung jawab secara hukum.

Metro, April 2021

Yang Membuat Pernyataan



ZULMARDIAN
NPM. 17610095



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 1983/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ZULMARDIAN
NPM : 17610095
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI, PENGAWASAN DAN KOMITMEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi Turnitin. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Irungmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

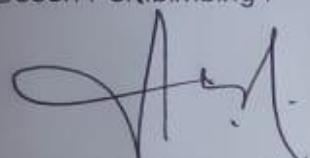
PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI, PENGAWASAN DAN KOMITMEN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA
(TELKOM) KOTA METRO

ZULMARDIAN

17610095

Telah Disetujui Oleh :

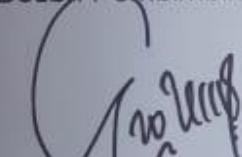
Dosen Pembimbing I



Dr. H. Febriyanto, S. E., M. M.

NIDN. 0223027901

Dosen Pembimbing II

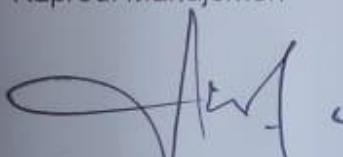


Nani Septiana, S. E., M. M.

NIDN. 0220098901

Mengetahui

Kaprodi Manajemen



Dr. H. Febriyanto, S. E., M.M.

NIDN. 0223027901

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI, PENGAWASAN DAN KOMITMEN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA
(TELKOM) KOTA METRO

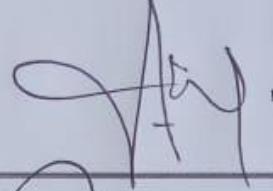
ZILMARDIAN

NPM. 17610095

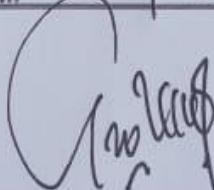
Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus pada :

Hari : Kamis
Tenggal : 22 April 2021
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi
Tim Penguji :

Dr. H. Febriyanto, S. E., M. M.
NIDN. 0223027901

 Penguji I

Nani Septiana, S. E., M. M.
NIDN. 0220098901

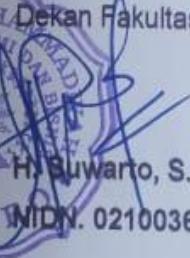
 Penguji II

H. Suwarto, S.E., M.M
NIDN. 0210036801

 Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi




H. Suwarto, S.E., M.M
NIDN. 0210036801

MOTO

زَمَانٌ طُولٌ وَأَسْتَادٌ وَصُحْبَةٌ وَرِبْرَهُمْ وَاجْتِهَادٌ وَجِرْصٌ ذَكَاءٌ :بَيَانٌ تَفْصِيلٌ لَهَا عَنْ سَائِنِيكَ بِسْتَةٌ إِلَّا الْعِلْمُ تَسْأَلُ لَنْ خَيْرٌ

“Saudaraku! Kamu tidak akan mendapat ilmu kecuali dengan enam perkara,
akan ku berikan perincian dengan jelas : Kecerdasan, Harta Benda, Ketamakan,
Mempergauli Ustadz Kesungguhan Waktu yang Panjang”.

قَطْعَكَ تَقْطَعُهَا لَمْ إِنْ كَالْسَيْنِيفِ الْوَقْتُ

“ Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya
menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasamu)”.

(H.R. Muslim)

الْفَقْرَ تَجْلِبُ وَالْخِيَانَةُ, الرِّزْقَ تَجْلِبُ لَامَانَةً

“Sifat amanat (dapat di percaya) itu membawa rezeki sedangkan sifat khianat itu
membawa kefakiran”.

PERSEMBAHAN

Alhamdulilahi Rabbil'alamin, skripsi ini dapat terselesaikan atas ridho Allah SWT skripsi saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
2. Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk kedua orangtua saya Ayah Zulfa dan ibu Mardia. Ketika dunia menutup pintunya pada saya, ayah dan ibu membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untukku. Terima kasih karena selalu ada untukku.
3. Skripsi ini saya persembahkan untuk teman dan sahabat yang selalu ada disisi saya. Saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukurnya saya memiliki kalian dalam hidup saya.
4. Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk orang yang saya cintai Sefani Wahyu Trimismawati. Terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, dan kebijaksanaan. Terima kasih karena memberi tahu saya cara hidup dengan jujur dan bahagia.

KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelatihan, Motivasi, Pengawasan dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Metro". Shalawat serta Salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga mendapatkan syafa'at-Nya di hari akhir nanti.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwarto, S.E., M.M.. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E, M.M. Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro sekaligus selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
4. Nani Septiana, S.E, M.M. Selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis menempuh pendidikan.
6. Seluruh rekan-rekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2017 yang telah berjuang bersama selama kuliah.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya dapat memohon dan berdoa atas segala bantuan, bimbingan, dukungan, semangat, masukan, dan do'a yang telah diberikan menjadi pintu datangnya Ridho dan Kasih Sayang Allah SWT di dunia dan akhirat. *Aamiin ya Rabbal alamiin.*

Penulis berharap semoga skripsi ini akan membawa manfaat yang sebesar-besarnya khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Metro, Maret 2021

Penulis

Zulmardian

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Dan Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Batasan Masalah.....	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Teori	10
1.Pengertian MSDM.....	10
2.Pengertian Pelatihan Kerja.....	11
3.Pengertian Motivasi kerja.....	14
4.Pengerian Pengawasan	18
5.Pengertian komitmen	23
6.Pengertian kinerja karyawan	27
B. Hasil Penelitian Relevan.....	29
C. Kerangka Pemikiran	31
D. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	33

B.	Objek dan Lokasi Penelitian	33
C.	Metode Penelitian.....	33
1.	Operasional Variabel Penelitian.	33
2.	Populasi dan Sampel	37
a)	Populasi	37
b)	Sampel.....	37
D.	Teknik Pengumpulan data.....	38
E.	Teknik Analisis Data.....	40
1.	Pengujian Persyaratan Instrumen	40
a)	Uji Validitas.....	40
b)	Uji Reliabilitas.....	40
2.	Pengujian Persyaratan Analisis	41
a)	Uji Normalitas	41
b)	Uji Linieritas.....	41
c)	Uji Homogenitas.	41
3.	Pengujian Hipotesis.....	43
a)	Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
b)	Uji Parsial (uji t)	43
c)	Uji Simultan (uji F)	45
d)	Determinasi (R^2).....	45
4.	Hipotesis Statistik	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
1.	Sejarah Singkat Prusahaan.....	47
2.	Struktur Organisasi Prusahaan	49
3.	Tupoksi Prusahaan	50
B.	Hasil Penelitian	51
1.	Pengujian Persyaratan Instrumen	51
a)	Uji Validitas	51
b)	Uji Reliabilitas.....	56
2.	Pengujian Persyaratan Analisis	57
a)	Uji Normalitas	57
b)	Uji Linearitas.....	57
c)	Uji Homogenitas	60
3.	Diskripsi Data Hasil Quisioner	60

4. Pengujian Hipotesis.....	67
a) Analisis Regresi Berganda.....	67
b) Uji Parsial (uji t)	69
c) Uji Simultan (uji F)	70
5. Uji Determinasi (R^2)	71
6. Hipotesis Statistik	72
C. Pembahasan	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.	Tabel Pelatihan PT Telkom Kota Metro.....	4
2.	Tabel Keluhan Pelanggan PT Telkom Kota Metro.....	5
3.	Tabel Persentase Kehadiran Karyawan PT Telkom Kota Metro.....	6
4.	Hasil Penelitian Relevan	29
5.	Tabel Variabel Penelitian Dan Indikator-Indikator Penelitian	36
6.	Tabel Skala Likert Untuk Pertanyaan Positif Dan Negative	39
7.	Hasil Uji Validitas	52
8.	Hasil Uji Reliabilitas	56
9.	Hasil Uji Normalitas.....	57
10.	Halis Uji Linieritas	58
11.	Hasil Uji Homogenitas.....	60
12.	Tabel Distribusi Frekuensi.....	61
13.	Hasil Analisis Linier Berganda.....	68
14.	Hasil Analisis Uji F	71
15.	Hasil Uji Determinasi (R^2).....	72
16.	Hasil Pengujian Hipotesis Statistik	72

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pemikiran.....	32
2. Struktur Organisasi PT. Telkom kota Metro.....	49
3. Histogram (X_1)	62
4. Histogram (X_2)	63
5. Histogram (X_3)	64
6. Histogram (X_4)	66
7. Histogram (Y).....	67

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Lembar Pengajuan Judul	99
2.	Surat Izin Penelitian	100
3.	Surat Tugas Penelitian.....	101
4.	Surat Pernyataan Penelitian	102
5.	Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	103
6.	Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	104
7.	Persetujuan Seminar Proposal.....	105
8.	Berita Acara Seminar Proposal.....	106
9.	Persetujuan Perbaikan Proposal.....	107
10.	Surat Keputusan Ujian Skripsi	108
11.	Berita Acara Ujian Skripsi Dan Komperhensif	109
12.	Saran Perbaikan Ujian Skripsi	110
13.	Nilai Ujian Komprehensif.....	111
14.	Nilai Ujian Skripsi	112
15.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	113
16.	Hasil Uji Normalitas.....	119
17.	Hasil Uji Linearitas	119
18.	Hasil Uji Homogenitas.....	120
19.	Tabel Distribusi Frekuensi.....	121
20.	Hasil Analisis Linier Berganda	124
21.	Hasil Analisis Uji T	124
22.	Hasil Analisis Uji F	124
23.	Hasil Uji Determinasi (R^2)	125
24.	Hasil Pengujian Hipotesis Statistik	125
25.	Tabel R	132
26.	Tabel T	133
27.	Tabel F	134
28.	Riwayat Hidup.....	135