



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**Analisis Pengaruh *Training ‘How to Handle Customers Complain’*
terhadap *Employee Performance*: Telaah Pada PT ABCD**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
(S.E.)

Nama : Timothy Wijaya
NIM : 11130110108
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2015

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Impian ada di tengah peluh

Bagai bunga yang mekar secara perlahan

Usaha keras itu tak akan mengkhianati

Impian ada di tengah peluh

Selalu menunggu agar ia menguncup

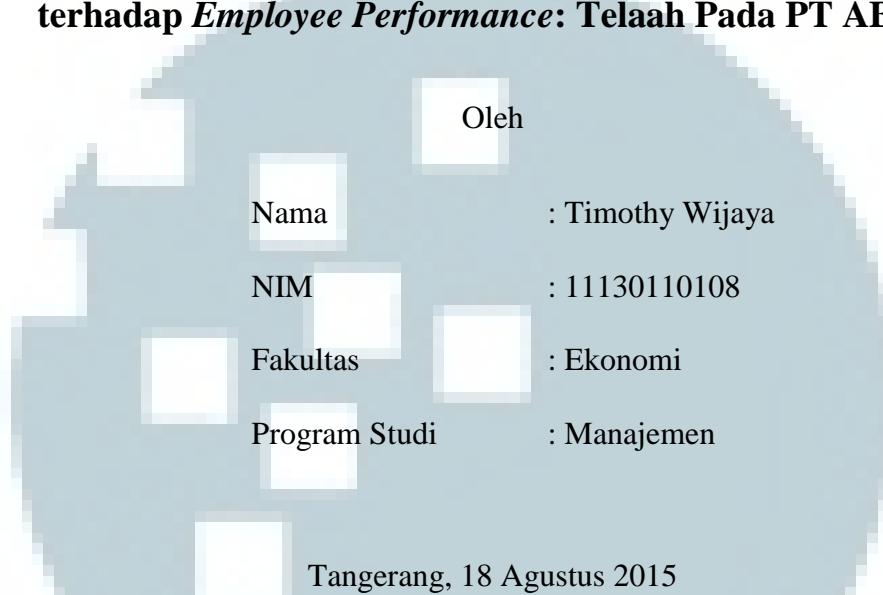
Suatu hari pasti sampai harapan terkabul"

-Sepenggal lirik "Hari Pertama (Shonichi)", JKT48-

UMN

PENGESAHAN SKRIPSI

Analisis Pengaruh *Training 'How to Handle Customers Complain'* terhadap *Employee Performance*: Telaah Pada PT ABCD



Ketua Sidang Skripsi

(Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E.)

Dosen Penguji Skripsi

(Dra. Tjahja Roessitawati, M.Psi.T.)

Dosen Pembimbing

(Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.)

Ketua Progam Studi Manajamen

(Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.)

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Training ‘How to Handle Customers Complain’ terhadap Employee Performance: Telaah Pada PT ABCD**” adalah hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain dicantumkan dalam skripsi ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka.

Tangerang, 18 Agustus 2015

Peneliti,

Timothy Wijaya

ABSTRAKSI

Penelitian ini menggunakan satu variabel independen yaitu, *Training 'HTHCC'* (X) dan juga menggunakan satu variabel dependen yaitu, *Employee Performance* (Y). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh dampak *training 'HTHCC'* terhadap *employee performance* pada PT ABCD.

Penelitian ini dilakukan pada PT ABCD yang berlokasi di BSD City-Tangerang Selatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari melakukan *in-depth interview*, observasi langsung, dan menyebarluaskan kuesioner kepada responden yang merupakan karyawan tetap PT ABCD, selain menggunakan data primer, peneliti juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari penelitian terdahulu, jurnal penelitian, dan berbagai buku yang mendukung teori-teori yang memperkuat hasil penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan cara membagikan/menyebarluaskan kuesioner kepada 40 responden. Data yang diperoleh dianalisa menggunakan SPSS versi 20. Dari hasil penelitian menunjukan adanya hubungan positif antara *training 'HTHCC'* terhadap *employee performance* dengan hasil uji regresi $Y = 1.152 + 0.098X + 0.564$, uji koefisien determinasi $R^2 = 0.403$ (40.3%), dan uji signifikan parameter individual (uji t) dengan *one tail* memperoleh hasil $t_{hitung} (5.230) > t_{tabel} (1.6860)$, sehingga mendapatkan kesimpulan H_0 ditolak dan HA diterima.

Kata kunci: *Training, Employee Performance*

ABSTRACT

This study uses an independent variable, it is Training 'HTHCC' (X), and also uses a dependent variable, it is Employee Performance (Y). This study aims to measure how much influence the impact of training 'HTHCC' on employee performance at ABCD Corp.

This research was conducted at ABCD Corp. is located in BSD City-South Tangerang. The research was conducted using primary data obtained from pull through in-depth interviews, direct observation, and distributing questionnaires to the respondents which is fixed employees at ABCD Corp., besides uses primary data, researcher also used secondary data obtained from previous research, research journals, and various books that support the theories that reinforce the results of this study.

*This research uses quantitative data by distributing questionnaires to 40 respondents. The data obtained were analyzed using SPSS version 20. The results of the study showed a positive association between training 'HTHCC' on employee performance with the results of the regression test $Y = 1152 + 0.098X + 0564$, test determination coefficient $R^2 = 0.403$ (40.3%), and significant individual parameter test (*t* test) with one tail obtain results $t_{count} (5.230) > t_{table} (1.6860)$, so the conclusion is H_0 rejected and HA is accepted.*

Keywords: Training, Employee Performance

KATA PENGANTAR

Peneliti panjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Training ‘How to Handle Customers Complain’ terhadap Employee Performance: Telaah Pada PT ABCD**” ini dengan baik dan lancar.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bimbingan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut yang secara langsung ataupun tidak langsung kepada:

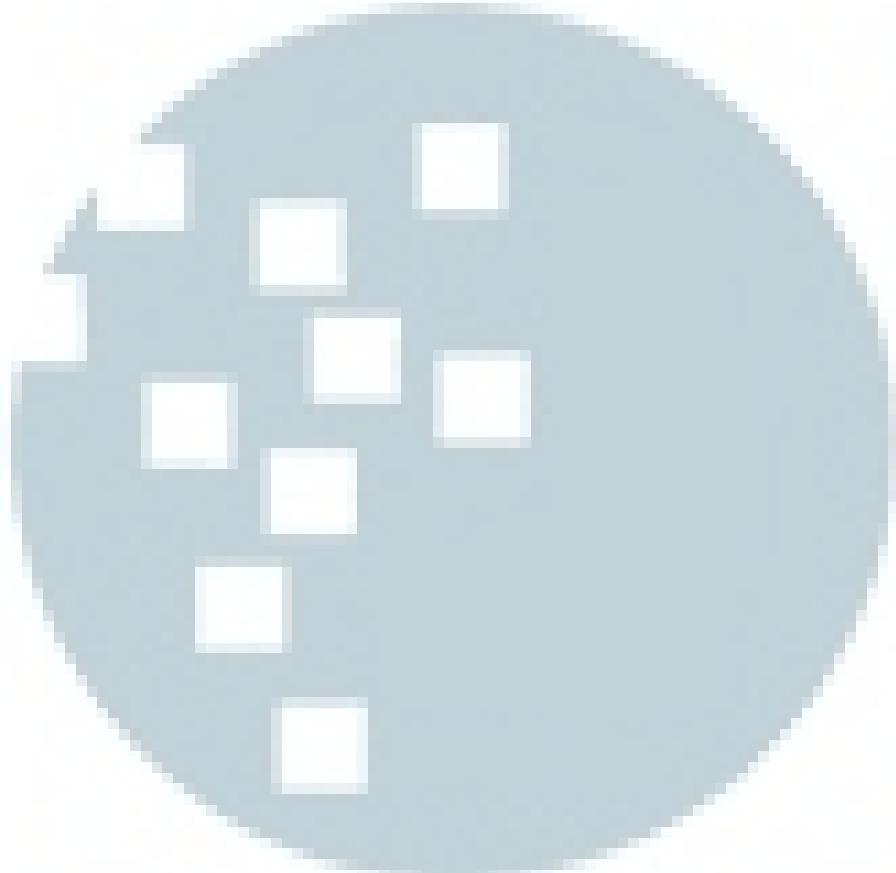
1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hikmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan magang ini.
2. Orang tua, kakak, serta sanak saudara keluarga besar yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat berupa materi atau nonmateri kepada peneliti untuk menyelesaikan laporan magang ini.
3. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam memberikan arahan, bimbingan dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M. selaku ketua program studi manajemen Universitas Multimedia.

5. Bapak Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E. selaku ketua sidang skripsi yang telah memberi masukkan supaya penelitian ini lebih baik lagi.
6. Ibu Dra. Thaja Roessitawati, M.Psi.T. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukkan dan saran supaya penelitian ini lebih baik lagi.
7. Seluruh dosen Universitas Multimedia Nusantara yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah bersedia menyempatkan waktunya dalam memberikan ilmu dengan sabar kepada peneliti selama melaksanakan kegiatan perkuliahan.
8. Seluruh teman-teman yang senantiasa membantu, mendukung dan memotivasi kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh pihak karyawan PT ABCD yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu, mendukung, membimbing, dan membina peneliti dalam memberikan informasi secara kooperatif sehingga peneliti dapat melengkapi dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang bersedia turut serta dalam membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tangerang, 18 Agustus 2015

Hormat peneliti,

Timothy Wijaya



UMN

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
MOTO DAN PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iv
ABSTRAKSI	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Manfaat Teoritis	10
1.5.2 Manfaat Praktis	10
1.6 Metode dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian	11
1.6.1 Metode Penelitian	11
1.6.2 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian	12

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Tinjauan Pustaka	15
2.1.1	Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.2	Proses Sumber Daya Manusia	18
2.1.3	<i>Training</i>	21
2.1.4	Proses Pelatihan	23
2.1.5	Metode Pelatihan	25
2.1.6	<i>Performance</i>	30
2.1.7	Pengaruh <i>Training</i> terhadap <i>Performance</i>	32
2.2	Hipotesis Penelitian dan Kerangka Pemikiran	32
2.3	Penelitian Terdahulu	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	41
3.1.1	Lokasi Penelitian	42
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	43
3.1.3	Struktur Organisasi	43
3.2	Metodologi Penelitian	45
3.3	Ruang Lingkup Penelitian	46
3.3.1	Populasi dan Sampel	46
3.3.2	Periode	47
3.4	Definisi Operasionalisasi Variabel	48
3.4.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	48
3.4.1.1	<i>Training</i> ‘How to Handle Costumers Complain’	48

3.4.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	49
3.4.2.1 <i>Employee Performance</i>	49
3.4.3 Variabel Operasional	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.5.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data	52
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel	52
3.6 Teknik Analisis Data	53
3.6.1 Uji Instrumen	54
3.6.1.1 Uji Validitas	54
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	54
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	55
3.6.2.1 Uji Heteroskedistikitas	55
3.6.2.2 Uji Normalitas	55
3.6.3 Uji Model	56
3.6.3.1 Uji Koefisien Determinasi	56
3.6.4 Uji Hipotesis	56
3.6.4.1 Analisis Regresi Sederhana	56
3.6.4.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	57
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Deskriptif	59
4.1.1 Deskriptif Profil Responden	59
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	63
4.2.1 <i>Training 'HTHCC'</i>	64

4.2.2 Employee Performance	66
4.3 Uji Instrumen	67
4.3.1 Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	67
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	69
4.3.2 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	71
4.3.2.1 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	71
4.3.3 Uji Validitas <i>Main Test</i>	73
4.3.3.1 Hasil Uji Validitas <i>Main Test</i>	77
4.3.4 Uji Reliabilitas <i>Main Test</i>	78
4.3.4.1 Hasil Uji Reliabilitas <i>Main Test</i>	79
4.4 Uji Asumsi Klasik	80
4.4.1 Uji Heteroskedistikitas	80
4.4.2 Uji Normalitas	81
4.5 Uji Model	83
4.5.1 Koefisien Determinasi	83
4.6 Uji Hipotesis	83
4.6.1 Analisis Regresi Sederhana	84
4.6.1.1 Uji Regresi H_1	84
4.6.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	85
4.7 Implikasi Manajerial	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	90

5.2.1 Bagi Perusahaan	91
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	101

The logo of UMN (Universitas Muhammadiyah Nusa Tenggara) is displayed as a watermark. It features the letters "UMN" in a bold, black, sans-serif font. Above the letters, there is a stylized graphic element consisting of a circle with several smaller squares of varying sizes arranged around it, creating a pixelated or digital effect.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses <i>HRM</i>	19
Gambar 2.2 Proses Sumber Daya Manusia	21
Gambar 2.3 Proses Training	24
Gambar 2.4 Model Penelitian.....	32
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	44
Gambar 4.1 Uji Heteroskedistisitas untuk Variabel <i>Training 'HTHCC'</i>	81
Gambar 4.2 Uji Normalitas untuk Variabel <i>Training 'HTHCC'</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	82



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1	Tabel Definisi Operasional	50
Tabel 4.1	Tabel Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2	Tabel Usia (Tahun)	60
Tabel 4.3	Tabel Pendidikan	61
Tabel 4.4	Tabel Masa Kerja	64
Tabel 4.5	Kategori Mean dari Nilai Interval Kuesioner untuk Variabel <i>Training 'HTHCC'</i> dan <i>Employee Performance</i>	64
Tabel 4.6	Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Training 'HTHCC'</i> ...	64
Tabel 4.7	Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Employee Performance</i>	66
Tabel 4.8	Uji Validitas <i>Training 'HTHCC' Pre-Test</i>	67
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	69
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas untuk Variabel <i>Training 'HTHCC' Pre-Test</i> ...	71
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	71
Tabel 4.12	Uji Validitas Variabel <i>Training 'HTHCC' Main Test</i>	73
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas <i>Employee Performance Main Test</i>	75
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas <i>Main Test</i>	77
Tabel 4.15	Uji Reliabilitas untuk Variabel <i>Training 'HTHCC'</i>	78
Tabel 4.16	Uji Reliabilitas untuk Variabel <i>Employee Performance</i>	79
Tabel 4.17	Hasil uji Reliabilitas <i>Main Test</i>	79

Tabel 4.18 Uji Model Variabel <i>Training 'HTHCC'</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	83
Tabel 4.19 Uji Regresi Variabel <i>Training 'HTHCC'</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	84
Tabel 4.20 Uji t Variabel <i>Training 'HTHCC'</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	86

UMN