AKADEMIK E-ISSN 2774-8863
Jurnal Mahasiswa Humanis
Vol. 4, No. 3, September 2024

Optimalisasi Kinerja Karyawan melalui Program Pelatihan di PT Indosat Tbk, Gerai Jakarta Pusat

Esti Suntari[1], Styo Budi Utomo[2], Rahmayanti Tumanggor[3]
Universitas Pamulang, Indonesia
dosen01120@unpam.ac.id

Submitted: 07th June 2024 | **Edited**: 14th August 2024 | **Issued**: 01st September 2024
Cited on: Suntari, E., Utomo, S. B., & Tumanggor, R. (2024). Optimalisasi Kinerja Karyawan melalui Program Pelatihan di PT Indosat Tbk, Gerai Jakarta Pusat. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis, 4*(3), 822-831.

ABSTRACT

This research aims to find out how much influence training has on employee performance, and the object of this research is employees at PT. Indosat Tbk. Hypothesis testing is to determine the significance of the influence between the Training variable and the Employee Performance variable. The research method used is quantitative descriptive research in which research data uses numbers to conclude the results of research conducted by PT. Indosat Tbk To determine whether or not there is an influence of training on employee performance, the data collection method in this research is a questionnaire. The population was 74 employees using the saturated sampling method. Based on the analysis results, it was found that employee training at PT. Indosat Tbk is well-received, with a significant majority of respondents expressing satisfaction ("Strongly Agree" and "Agree" responses totaling 80.13%). This indicates that employees actively participate in training and consistently apply the knowledge gained. Additionally, the performance of employees also garnered positive feedback, with a majority indicating strong performance ("Strongly Agree" and "Agree" responses totaling 77.11%). A determinant coefficient of 29.16% suggests that training contributes significantly to employee performance, while other factors not considered in the training program account for the remaining influence. Furthermore, statistical testing confirmed that training has a significant impact on employee performance, as evidenced by the rejection of the null hypothesis.

Keywords: Training, Performance, HR Management, HR Development

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia mampu menghasilkan kinerja yang baik dan dapat mendukung pertumbuhan serta kemajuan perusahaan, maka perlu dilakukan berbagai kegiatan antara lain analisis beban kerja atau untuk mengetahui kualitas dan kuantitas karyawan yang dibutuhkan, seleksi karyawan yang transparan dan memenuhi standar yang diinginkan serta sesuaidengan jabatan yang didudukinya.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Indosat Tbk, maka diperlukan adanya peningkatkan kualitas karyawan melalui pelatihan ataupengembangan karyawan. Sehingga karyawan dapat memahami dan menguasaipekerjaan yang dihadapi dan dapat

bekerjasama dengan maksimal. Pengembangan karyawan dapat dilaksanakan dalam bentuk pelaksanaan pelatihan bagi karyawan yang merupakan salah satu sarana untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dengan sasaran dan tujuan perusahaan. Pelatihan bertujuan untuk memperbaiki efektifitas kerja karyawan dalam mencapai hasil kerja yang ditetapkan.

Dalam melaksanakan kegiatan pelatihan PT. Indosat Tbk terlebih dahulu harus menentukan konsep-konsep yang berhubungan dengan kegiatan pelatihan dan harus mencerminkan tujuan dari pelatihan. Terlaksananya suatu kegiatan tersebut karena adanya kemauan dari atasan atau pimpinan, yang melakukan suatu investasi berkepanjangan demi pertumbuhan dan kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang. Pengaruh pelatihan terhadap karyawan adalah upaya membantu mereka dalam mengembangkan potensi diridan menumbuhkan rasa percaya diri yang tinggi. Dengan adanya pelatihan maka diupayakan dapat meningkatkan kinerja.

Seiring dengan penjelasan diatas, PT. Indosat Tbk merupakan salah satuperusahaan penyediaan jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan saluran komunikasi untuk pengguna telepon genggam dengan pilihan prabayar maupun pascabayar dengan merek jual Matrix Ooredoo, jasa lainnya yang disediakan adalah saluran komunikasi via suara telepon tetap (*fixed*) termasuk sambungan langsung internasional IDD(*Internasional Direct Dialing*).

PT Indosat Tbk menyadari bahwa peran serta karyawan akan semakin lengkap apabila mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dan mempunyai kinerja yang baik. Pelatihan yang dilakukan oleh PT Indosat Tbk tidak terlepas dari beberapa faktor yang sangat menentukan, antara lain tingkat pekerjaan dan tanggung jawab karyawan tersebut terhadap pekerjaan danperusahaannya. Berikut ini adalah Tabel data penjualan MSP Gerai PT. IndosatTbk.

Berdasarkan pengamatan peneliti setelah melakukan berbagai observasi dan wawancara beberapa karyawan maka terdapat berbagai kendala yang masih ditemukan, antara lain:

1. Banyak karyawan khususnya yang bekerja di bidang service dan retail yang kurang menguasai komptensi seperti memahami produk dan sistem aplikasi yang ada.
2. Kurangnya inisiatif yang dilakukan kary2wan dalam melaksanakan tugas

pekerjaan.

3. Masih kurangnya Tanggung Jawab karyawan akan tugasnya di bidang masing-masing dan kurangnya disiplin dalam menjalankan pekerjaannya.
4. Pelatihan karyawan belum dilaksanakan pada semua jenjang jabatan di PT. Indosat Tbk.

Sementara itu karyawan baru lebih diprioritaskan dalam mengikuti program pelatihan, sedangkan pelatihan penting juga bagi karyawan yang sudah lama bekerja untuk lebih meningkatkan kinerja pada masa yang akan datang dalam menghadapi tuntutan perubahan jaman dan persaingan global yang terus meningkat.

LANDASAN TEORI

Pelatihan

Menurut Veithzal rivai dan Sagala (2009:227), mendefinisikan bahwa pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Gary Dessler dalam bukunya (2015:280), "Manajemen Sumber Daya Manusia" mendefinisikan pelatihan adalah proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru atau yang ada saat iniuntuk melakukan pekerjannya.

Sedangkan menurut Ivancevic (2008:32), Pelatihan didefinisikan sebagai usaha untuk meningkatkan prestasi kerja dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatnya segera. Menurut Veithzal Rivai dan Sagala (2009:211), bahwa pelatihan merupakan bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu relative singkat dengnan metode yang lebih mengutamakan pada praktek dari pada teori.

Dalam sebuah perusahaan, pelatihan ini dilakukan merujuk pada perolehan pengetahuan, keterampilan dan kompetensi sebagai hasil dari pengajaraan keterampilan dan kejujuran yang disertai praktik nyata sehubungan dengan pengetahuan tertentu yang bermanfaat bagi kinerja seseorang dan mengemban tugas dan tanggung jawabnya.

Pengertian pelatihan yang dikemukakan oleh beberapa ahli masih terdapat perumusan yang berbeda, tetapi pada dasarnya mempunyai kesamaan. Pelatihan merupakan proses belajar untuk meningkatkanketerampilan, pengetahuan atau merubah sikap karyawan sesuai kebutuhan. Pelatihan lebih terarah pada peningkatan

kemampuan dari keahlian sumber daya manusia organisasi yang berkaitan dengan jabatan atau fungsi yang menjadi tanggung jawab individu yang bersangkutan saat ini (*current job oriented*). Sasaran yang ingin dicapai dan suatu program pelatihan adalah peningkatan kinerja individu didalam jabatan atau fungsi saat ini.

Kinerja Karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*, yang mana pengertian kinerja ini adalah hasil kerja secara kualitasdan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Irham Fahmi (2013:2), kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode tertentu.

Menurut Wirawan (2009:5), kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indicator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Sedangkan menurut Anwar Mangkunegara (2013:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan diatas, maka penulis menyimpulkan kinerja pegawai adalah prestasi kerja atau hasil kerja baikkualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia per satuanperiode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanyaa sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan pengajuan hipotesis penelitian yang telah ditetapkan maka dirancang desain penelitian sebagai dasar pengukuran statistik dan pengujian hipotesis, sehingga dapat diketahui arah pengukuran dan pengujian hipotesis pengaruh program pelatihan terhadap kinerja karyawan.

Oprasionalisasi variabel Kompetensi adalah sebagai berikut: Dimensi pelatihan meliputi indikator-indikator: (1) Tujuan penelitian (2) Materi pelatihan (3) Metode pelatihan (4) Peserta pelatihan (5) Pelatih (instruktur), Dimensi Kinerja meliputi indikator-indikator ☹1) Kwalitas kerja (2) Kedisiplinan (3) Tanggung Jawab (4) Inisiatif (5) Ketrampilan.

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, di mana data angka dijadikan sebagai dasar analisis. Kemudian, data panelitian diperoleh melalui sebaran kuesioner dan jawaban responden diukur dengan skala likert. Adapun responden yang mengisi kuesioner merupakan karyawan PT. Indosat Tbk yang secara suka rela mengisi kuesioner (teknik sampel acak sederhana). Kemudian data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis regresi yang perhitungannya dibantu dengan aplikasi SPSS.

HASIL PENELITIAN

Tanggapan Responden atas Pelatihan

Berdasarkan hasil penelitian dengan melibatkan 74 responden karyawan PT Indosat, ditemukan bahwa pelatihan yang diberikan kepada karyawan di gerai-gerai Jakarta Pusat dianggap cukup baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respons positif terhadap pelatihan ini. Sebanyak 191 karyawan atau 25,81% dari total responden menjawab "Sangat Setuju", sedangkan 402 karyawan atau 54,32% menjawab "Setuju". Ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan menyukai dan merasa manfaat dari pelatihan yang mereka terima, serta mampu menerapkan hasil-hasil pelatihan tersebut dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Meskipun ada sebagian kecil yang menyatakan "Ragu-Ragu" (19,19%) atau "Tidak Setuju" (0,68%), mayoritas besar respons positif menunjukkan efektivitas pelatihan yang dilaksanakan di PT Indosat Tbk.

Hasil ini mengindikasikan bahwa upaya pelatihan yang dilakukan telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap karyawan di gerai-gerai Jakarta Pusat. Respons positif yang tinggi menunjukkan adanya penerimaan dan penerapan yang baik terhadap materi pelatihan, serta menunjukkan komitmen karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka. Meskipun masih ada sebagian kecil karyawan yang merasa ragu atau tidak setuju, tingkat kepuasan yang tinggi dari mayoritas responden menegaskan bahwa program pelatihan yang diterapkan oleh PT Indosat Tbk telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan keterampilan dan peningkatan kinerja.

Tanggapan Responden atas Kinerja

Berdasarkan hasil distribusi jawaban mengenai variabel kinerja karyawan PT Indosat Tbk di gerai-gerai Jakarta Pusat, dapat disimpulkan bahwa kinerja mereka dinilai

cukup baik. Analisis menunjukkan bahwa mayoritas besar responden memberikan respons positif terhadap kinerja mereka. Sebanyak 197 karyawan atau 26,62% dari total responden menjawab "Sangat Setuju", sedangkan 381 karyawan atau 51,49% menjawab "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan dianggap dapat menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik dan konsisten, serta hadir tepat waktu dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Meskipun terdapat sebagian kecil yang merasa ragu (20,54%) atau tidak setuju (1,35%), tingkat respons positif yang tinggi menegaskan bahwa karyawan di PT Indosat Tbk di gerai-gerai Jakarta Pusat umumnya memiliki kinerja yang memuaskan. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam memastikan bahwa karyawan mampu berkontribusi secara efektif dan efisien dalam operasional sehari-hari, serta memenuhi harapan perusahaan terhadap pencapaian hasil kerja yang optimal.

Uji Validitas

Hasil analisis korelasi pearson, diketahui bahwa seluruh kuesioner memiliki nilai validitas lebih besar dari 0,30 dan memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa data penelitian valid.

Uji Reabilitas

Hasil olah data diketahui bahwa nilai varian total adalah 18,06. Dengan rumus product moment, dapat mengetahui bahwa nilai reliabilitas pada variabel X (Pelatihan) adalah 0,832 maka r_{hitung}>r_{tabel} 0,832>0,228 jika r_{hitung}>r_{tabel} maka instrument variabel X dapat dikatakan **Reliable.** Sedangkan butir pada variabel Y sebesar 5.06, nilai varian total adalah 14,14. Dengan rumus product moment, dapat mengetahui bahwa nilai reliabilitas pada variabel Y (kinerja) adalah 0,721 maka r_{hitung}>r_{tabel} 0,721>0, 0.228 jika r_{hitung}>r_{tabel} maka instrument variabel X dapat dikatakan **Reliable.**

Analisis Regresi

Dalam analisis regresi, persamaan model regresi digunakan untuk memprediksi atau menaksir nilai variabel terikat (Y) berdasarkan nilai variabel bebas (X). Dalam kasus ini, nilai koefisien regresi (b) antara variabel Pelatihan (X) dan Kinerja karyawan (Y) adalah 0,483. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar perubahan yang diharapkan dalam variabel Y (Kinerja karyawan) ketika variabel X (Pelatihan) mengalami perubahan sebesar satu unit.

Secara lebih spesifik, nilai b = 0,483 dapat diinterpretasikan sebagai dampak

langsung dari pelatihan terhadap kinerja karyawan. Ini berarti setiap peningkatan satu unit dalam variabel Pelatihan cenderung diikuti oleh peningkatan sebesar 0,483 unit dalam variabel Kinerja karyawan. Dengan kata lain, semakin intensif atau efektif pelatihan yang diberikan kepada karyawan, semakin tinggi kemungkinan kinerja mereka juga meningkat.

Dalam konteks praktis, persamaan regresi ini dapat digunakan untuk membuat prediksi tentang bagaimana perubahan dalam program pelatihan dapat mempengaruhi kinerja individu atau kelompok karyawan di PT Indosat Tbk. Hal ini memungkinkan manajemen untuk lebih memfokuskan upaya pelatihan dengan cara yang lebih terarah dan efektif, serta mengevaluasi dampaknya terhadap pencapaian tujuan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dengan memahami hubungan ini, perusahaan dapat mengoptimalkan sumber daya pelatihan mereka untuk mencapai hasil yang lebih baik dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan.

Uji Analisis Varians

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, nilai F hitung sebesar 31,44 lebih besar dari nilai F tabel yang relevan. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Pelatihan (X) dan Kinerja karyawan (Y) dalam model persamaan regresi yang dikembangkan. Dengan kata lain, pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di PT Indosat Tbk dapat dianggap signifikan secara statistik. Keputusan untuk menerima hipotesis alternatif (H1) bahwa pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, dibandingkan dengan hipotesis nol (H0), yang menyatakan tidak adanya pengaruh, didukung oleh hasil analisis ini. Oleh karena itu, model persamaan regresi ini dapat diandalkan untuk menjelaskan hubungan antara variabel pelatihan dan kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Uji Koefesien Korelasi

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus korelasi product moment, ditemukan bahwa hubungan antara variabel Pelatihan (X) dan Kinerja karyawan (Y) memiliki koefisien korelasi sebesar 0,546. Koefisien korelasi ini menunjukkan adanya hubungan positif antara pelatihan yang diterima oleh karyawan dan kinerja yang mereka tunjukkan di PT Indosat Tbk. Nilai 0,546 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel ini dapat dikategorikan sebagai sedang. Artinya, semakin tinggi tingkat pelatihan yang diterima oleh karyawan, semakin besar pula kemungkinan mereka

menunjukkan kinerja yang lebih baik.

Penilaian bahwa hubungan ini bersifat sedang menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan, tetapi tidak bisa dikatakan sangat kuat atau sangat lemah. Hasil ini memberikan gambaran yang cukup jelas bahwa investasi dalam pelatihan dapat berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, meskipun ada faktor lain di luar pelatihan yang juga memengaruhi kinerja tersebut. Oleh karena itu, informasi ini dapat digunakan untuk mendukung keputusan perusahaan dalam mengembangkan dan meningkatkan program pelatihan guna mendukung pencapaian tujuan kinerja yang lebih baik.

Koefesien Determinasi

Nilai koefisien determinasi sebesar 29,16% menunjukkan bahwa variabel Pelatihan (X) memberikan kontribusi sebesar itu terhadap variabel Kinerja karyawan (Y). Artinya, sekitar 29,16% dari variasi atau perubahan yang terjadi pada kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel pelatihan. Sementara itu, selebihnya, yaitu 70,84%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model analisis ini. Meskipun kontribusi pelatihan terhadap kinerja cukup signifikan, terdapat faktor-faktor lain seperti motivasi individu, lingkungan kerja, atau faktor eksternal lainnya yang juga berperan dalam menentukan tingkat kinerja karyawan. Oleh karena itu, hasil ini memberikan gambaran bahwa sambil memperhatikan pentingnya pelatihan, perusahaan juga perlu mempertimbangkan aspek lain yang dapat memengaruhi kinerja karyawan secara menyeluruh.

Uji Hipotesis

Hasil perhitungan uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t_hitung sebesar 5,444 lebih besar dari nilai t_tabel yang relevan, yaitu 1,666. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Pelatihan terhadap variabel Kinerja karyawan di PT Indosat. Dalam konteks statistik, keputusan untuk menerima hipotesis alternatif (H1) bahwa pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dibandingkan dengan hipotesis nol (H0) yang menyatakan tidak adanya pengaruh, didukung oleh hasil analisis ini. Oleh karena itu, temuan ini menegaskan bahwa pelatihan memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan tersebut, serta menunjukkan pentingnya investasi dan pengembangan dalam program pelatihan untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, terdapat beberapa temuan penting terkait hubungan antara Pelatihan yang diberikan oleh PT. Indosat Tbk dan Kinerja karyawan di gerai-gerai mereka di Jakarta Pusat. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,546 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Pelatihan (X) dan Kinerja karyawan (Y) dapat dikategorikan sebagai sedang, sesuai dengan standar yang diterima secara umum (0,40-0,599).

Dari hasil uji validitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara tingkat pelatihan yang diterima oleh karyawan dengan kinerja yang mereka tunjukkan. Meskipun demikian, ada catatan bahwa meskipun kinerja karyawan cukup mendukung, evaluasi kembali terhadap program pelatihan mungkin diperlukan untuk meningkatkan efektivitasnya. Hal ini juga didukung oleh hasil uji signifikansi, dimana nilai t_hitung sebesar 5,444 lebih besar dari nilai t_tabel sebesar 1,666 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Karena t_hitung > t_tabel, maka hipotesis nol (H0) bahwa tidak ada hubungan antara Pelatihan dan Kinerja karyawan ditolak, sementara hipotesis alternatif (H1) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan diterima.

Secara ilmiah, hasil ini memberikan bukti bahwa investasi dalam pelatihan dapat memberikan dampak yang positif terhadap kinerja karyawan. Namun, untuk memaksimalkan manfaatnya, perusahaan disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap program pelatihan mereka, agar sesuai dengan kebutuhan dan perubahan dalam lingkungan kerja yang dinamis. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa sumber daya yang diinvestasikan dalam pelatihan memberikan hasil yang optimal bagi karyawan dan organisasi secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2013), Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Arikunto, S. (2017). Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dessler, G. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: SalembaEmpat.

Hasibuan, Malayu S.P, (2016). Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan KeTigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.

Ivancevich, John, M, dkk. (2008). Perilaku dan Manajemen Organisasi, jilid 1 dan 2 Jakarta : Erlangga.

Mangkuprawira, S., & Hubeis, A. V. (2007). Manajemen mutu sumberdaya manusia. Bogor: Ghalia Indonesia.

Mondy, R. Wayne. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 10.
Jakarta,Penerbit Erlangga

Riadi, Edi. (2016). Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS).
Edisi 1. Yogyakarta

Rivai,Veithzal. (2009).Manajemen Sumber Daya Manusia UntukPerusahaan. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Sugiyono, (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Umi Narimawati. (2010). Metodologi Penelitian : Dasar Penyusun Penelitian. Ekonomi. Jakarta : Genesis

Wirawan. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasidan. Penelitian. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.