

**PENGARUH PELATIHAN, DISIPLIN KERJA DAN INSENTIF
TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT COSTUMER
CARE PADA PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



OLEH:

WINDASARI
NPM. 1705160020

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 18 Agustus 2021, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya,

MEMUTUSKAN

Nama : WINDASARI
NPM : 1705160026
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH PELATIHAN, DISIPLIN KERJA DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT CUSTOMER CARE PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

(Dr. SYAIFUL BAHRI, MAP)

(HANIFAH JASIN, SE, M.Si)

Pembimbing

(M. TAUFIK LESMANA, SP, MM)

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

(Assoc. Prof. DR. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

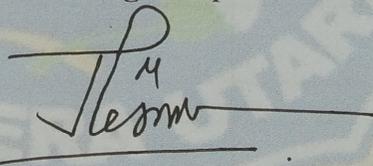
Skripsi ini disusun oleh :

Nama : WINDASARI
N.P.M : 1705160020
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH PELATIHAN, DISIPLIN KERJA DAN
INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT
CUSTOMER CARE PADA PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA TBK

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan skripsi.

Medan, Juli 2021

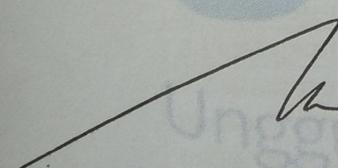
Pembimbing Skripsi



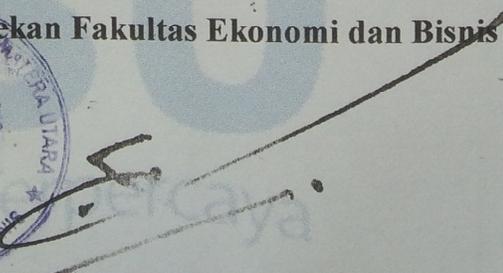
M. TAUFIK LESMANA, SP, MM

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si.



H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Universitas/PTS : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jenjang : STRATA SATU (S-1)

Ketua Program Studi : JASMAN SARIPUDDIN HSB, SE., M.Si.
Dosen Pembimbing : MUHAMMAD TAUFIK LESMANA, S.P., M.M.

Nama Lengkap : WINDASARI
NPM : 1705160020
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Penelitian : PENGARUH PELATIHAN, DISIPLIN KERJA DAN
INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN
UNIT COSTUMER CARE PADA PT.
TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
28/05/21	1. Di cover depan ganti proposal dengan skripsi		
	2. Buat kata pengantar		
	3. Dalam daftar isi tambahkan bab IV dan Bab V, Kesimpulan dan saran		
	4. Buat abstrak dan abstract		
	5. Hasil uji validitas dan reliabilitas dimasukkan di bab III		
	6. Di uji normalitas tambahkan histogramnya		
	7. Untuk uji-t judulnya diganti dengan pengaruh pelatihan dengan kinerja begitu juga dengan yang lainnya, kemudian gambar uji-t nya tidak ada		
	8. Buat gambar uji F		
	9. Dalam pembahasan buat judul masing-masing, contohnya pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai.....		
	10. Untuk kesimpulan buat masing-masing hasil penelitiannya jangan digabung jadi		



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 (061) 6624567 Medan 20238

	satu		
	11. Tambahkan di Bab V Keterbatasan penelitian		
27/06/21	1. Di dalam kata pengantar tambahkan gelar Prof untuk Rektor UMSU, tambahkan gelar Dr untuk pak WD 1		
	2. Didalam tabel uji validitas dan reliabilitas tambahkan lagi kolom paling kanan untuk keterangan valid dan reliabel		
	3. Di dalam sampel buat tabel rincinan karyawan nya harus sama dengan jumlah sampel		
	4. Tambahkan kata pengantar dalam daftar isi		
15/07/21	1. Di dalam waktu penelitian buat bulan dimulai penelitian dan perkirakan sampai bulan berapa sidang meja hijau beserta tahunnya dan di tabel jadwal penelitian tambahkan perkirakan sampai bulan berapa sidang meja hijau karena di tabel sampai bulan april kemudian lokasi penelitiannya buata di jalan apa		
	2. Di dalam bab IV tidak usah dibuat gambaran umum lokasi penelitian langsung aja ke hasil penelitian dan tambahkan deskripsi data.		
26/07/21	ACC Skripsi		

Medan, Juli 2021

Dosen Pembimbing

M. TAUFIK LESMANA, S.P., M.M.

Diketahui / Disetujui
Ketua Program Studi Manajemen

JASMAN SARIPUDDIN HSB, SE., M.Si.

ABSTRAK

PENGARUH PELATIHAN, DISIPLIN KERJA DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT COSTUMER CARE PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk

Windasari

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Sumatera Utara

E-mail : windasari123gp@gmail.com

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja dan Insentif terhadap kinerja karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, penelitian ini berlokasi di Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Unit Costumer, penelitian ini berlangsung dari Januari 2021 sampai dengan Juni 2021, Penulis memilih sampel menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 53 orang, penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, adapun yang menjadi hasil penelitian adalah, Hasil penelitian ini menunjukkan pelatihan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja dilihat dari t hitung $>$ t tabel dan taraf signifikansi yang lebih kecil 0.05, Hasil penelitian ini menunjukkan disiplin tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja dilihat dari t hitung $<$ t tabel dan taraf signifikansi yang lebih besar 0.05, Hasil penelitian ini menunjukkan insentif berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja dilihat dari t hitung $>$ t tabel dan taraf signifikansi yang lebih kecil 0.05, Dalam penelitian ini secara bersama sama , pelatihan, disiplin dan insentif berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karya dilihat dari nilai F hitung $>$ F tabel dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05, Nilai R Square 48.4% besaran sumbangan Insentif, Pelatihan, Disiplin terhadap kinerja dalam penelitian ini, sedangkan sisanya 51.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelatihan, Disiplin, Insentif dan Kinerja

ABSTRACT

PENGARUH PELATIHAN, DISIPLIN KERJA DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT COSTUMER CARE PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk

Windasari

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas

Muhammadiyah Sumatera Utara

E-mail : windasari123gp@gmail.com

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of Training, Work Discipline and Incentives on the performance of the Customer Care Unit employees at PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, this research is located at PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Customer Unit, this research took place from January 2021 to June 2021, the author chose a sample using a saturated sampling technique because the population was relatively small. So that the sample used in this study amounted to 53 people, this study used multiple linear regression analysis techniques, as for the results of the study, the results of this study showed that training had a significant and significant effect on performance seen from t count $>$ t table and a smaller level of significance 0.05, the results of this study show that discipline has no effect and is not significant on performance seen from t count $<$ t table and a greater significance level of 0.05. The results of this study show incentives have an effect and significant on performance seen from t count $>$ t table and the significant level smaller than 0.05, In this study together, training, discipline and incentives have a significant and significant effect on the performance of the work seen from the calculated F value $>$ F table and the significant level is smaller than 0.05, the R Square value is 48.4% the amount of the contribution of Incentives, Training, Discipline on performance in this study, while the remaining 51.6% was influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Training, Discipline, Incentives and Performance

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul “ **PENGARUH PELATIHAN, DISIPLIN KERJA DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT COSTUMER CARE PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.**” Sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun secara spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan Maha Penolong.
2. Terima kasih untuk yang teristimewa Ayahanda Wagimun dan Ibunda Suwarseh tercinta yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta mendidik dan mendukung penulis dalam pembuatan skripsi ini. Dan seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan moral, materi, dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak H. Januri S.E.,M.M, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Ade Gunawan S.E.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Hasrudy S.E., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Jasman Syarifuddin SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
8. Bapak Dr. Jufrizen S.E.,M.si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
9. Bapak Muhammad Taufik Lesmana, SP., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti, serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi yang telah membantu penelitian baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan skripsi ini.
11. Bapak dan Ibu yang berada dikantor PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, yang telah membantu penulis dalam masa riset atau penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan saya Sukmana Yusuf, Riska Dwi Yana, Nur Fadillah Afni, Desi Ramadani, Nurhaliza dan Adik-adik saya Dwi Mei Lani dan Juli Bayu Vitainsyahdi yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Kepada seluruh teman-teman A Manajemen Pagi Stambuk 2017 yang telah mewarnai hari-hari penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Agustus 2021

Windasari
1705160020

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5.Tujuan Penelitian	6
1.6.Manfaat Penelitian	6
BAB 2 LANDASAN TEORI	8
2.1.Uraian Teoritis	8
2.1.1 Kinerja Karyawan	8
2.1.1.1 Definisi Kinerja	8
2.1.1.2 Tujuan Kinerja	9
2.1.1.3 Manfaat Kinerja	10
2.1.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	10
2.1.1.5 Indikator Kinerja	11
2.1.2 Pelatihan	14
2.1.2.1 Definisi Pelatihan	14
2.1.2.2 Tujuan Pelatihan	16
2.1.2.3 Manfaat Pelatihan	16
2.1.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelatihan	17
2.1.2.5 Indikator Pelatihan	18
2.1.3 Disiplin Kerja	19
2.1.3.1 Definisi Disiplin Kerja	19
2.1.3.2 Tujuan Disiplin Kerja	20

2.1.3.3 Manfaat Disiplin Kerja	21
2.1.3.4 Jenis-jenis Disiplin Kerja	21
2.1.3.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja.....	22
2.1.3.6 Indikator Disiplin kerja	22
2.1.4 Insentif	23
2.1.4.1 Definisi Insentif.....	23
2.1.4.2 Tujuan Insentif	24
2.1.4.3 Manfaat Insentif	25
2.1.4.4 Jenis-jenis Insentif.....	25
2.1.4.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Besarnya Insentif	27
2.1.4.6 Indikator Insentif	29
2.2.Kerangka Konseptual	29
2.3. Hipotesis.....	33
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Defenisi Operasional	34
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.3.1 Lokasi Penelitian	37
3.3.2 Waktu Penelitian.....	37
3.4 Populasi dan Sampel	38
3.4.1 Populasi	38
3.4.2 Sampel.....	38
3.5 Jenis dan Sumber Data	39
3.5.1 Jenis Data	39
3.5.2 Sumber Data.....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7 Metode Pengumpulan Data	41
3.8 Teknik Analisis Data.....	42
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.8.1.1 Uji Validitas	42
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	45

3.9 Metode Regresi Linier Berganda	46
3.10 Asumsi Klasik	47
3.10.1 Uji Normalitas	47
3.10.2 Uji Multikolinearitas	47
3.10.3 Uji Heterokedastisitas	48
3.11 Pengujian Hipotesis.....	48
3.11.1 Uji Secara Parsial (Uji t)	48
3.11.2 Uji Simultan (Uji f)	49
3.12 Koefisien Determinasi.....	50
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Deskripsi Data	51
4.1.1 Pelatihan	51
4.1.2 Disiplin	52
4.1.3 Insentif	53
4.1.4 Kinerja	53
4.1.5 Hasil Penelitian	54
4.1.5.1 Identitas Data Responden	54
4.1.5.2 Distribusi Jawaban Responden	56
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	64
4.1.6.1 Normalitas	64
4.1.6.2 Uji Multikolinearitas	66
4.1.6.3 Uji Heterokedasitas	67
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.1.8 Uji Hipotesis	69
4.1.8.1 Pengujian Pelatihan dengan Kinerja	70
4.1.8.2 Pengujian Disiplin dengan Kinerja	70
4.1.8.3 Pengujian Insentif dengan Kinerja	71
4.1.8.4 Uji F	71
4.1.8.5 Koefisien Determinasi	73
4.2 Pembahasan	74
4.2.1 Pengaruh Pelatihan	74
4.2.2 Pengaruh Disiplin	74

4.2.3 Pengaruh Insentif	75
4.2.4 Pengaruh Pelatihan, Disiplin dan Insentif Terhadap Kinerja	76
BAB 5 PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	78
5.3 Keterbatasan Penelitian	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kinerja Karyawan	35
Tabel 3.2 Indikator pelatihan	35
Tabel 3.3 Indikator Disiplin Kerja	36
Tabel 3.4 Indikator Insentif	37
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian	37
Tabel 3.6 Data Karyawan	38
Tabel 3.7 Skala Likert	41
Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel Pelatihan	43
Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel Disiplin	43
Tabel 3.10 Uji Validitas Variabel Insentif	44
Tabel 3.11 Uji Validitas Variabel Kinerja	44
Tabel 3.12 Reliability Statistics Variabel Pelatihan	45
Tabel 3.13 Reliability Statistics Variabel Disiplin	45
Tabel 3.14 Reliability Statistics Variabel Insentif	46
Tabel 3.15 Reliability Statistics Variabel Kinerja	46
Tabel 4.1 Skor Penilaian	51
Tabel 4.2 Frekuensi Pelatihan	52
Tabel 4.3 Frekuensi Disiplin	52
Tabel 4.4 Frekuensi Insentif	53
Tabel 4.5 Frekuensi Kinerja	54
Tabel 4.6 Jenis Kelamin	54
Tabel 4.7 Usia.....	55
Tabel 4.8 Pendidikan	55

Tabel 4.9 Lama Kerja	55
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Variabel Pelatihan	56
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Variabel Disiplin Kerja.....	58
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Variabel Insentif	60
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Variabel Kinerja	62
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.15 Coefficients ^a	68
Tabel 4.16 Coefficients ^a	69
Tabel 4.17 Anova ^b	72
Tabel 4.18 Tabel Model Summary	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan	30
Gambar 2.2 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	31
Gambar 2.3 Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan	32
Gambar 2.4 Pengaruh Pelatihan, Disiplin kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan	33
Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Hipotesis	49
Gambar 3.2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F	50
Gambar 4.1 P-Plot Normalitas.....	64
Gambar 4.2 Histogram Normalitas	65
Gambar 4.3 Scatterplot.....	67
Gambar 4.4 Kriteria Pengujian Hipotesis X1	69
Gambar 4.5 Kriteria Pengujian Hipotesis X2	71
Gambar 4.6 Kriteria Pengujian Hipotesis X3	71
Gambar 4.7 Kriteria Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	73

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini perusahaan dituntut untuk bisa bersaing dalam dimulainya program kerja sama antar bangsa bangsa Asia Tenggara (MEA). Dengan dimulainya MEA tersebut SDM Warga Negara Indonesia harusnya dapat membekali diri dengan kompetensi yang cukup demi persaingan pasar bebas yang sudah dimulai dari awal 2015. Untuk mendukung perkembangan sumber daya dibutuhkan suatu perubahan individu kearah yang lebih positif (Laksmi, 2013).

Salah satu dasar berkembangnya perusahaan adalah dengan meningkatnya kinerja karyawan yang berada di dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu prestasi yang diperoleh tiap karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya demi kelangsungan suatu perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci dalam pertumbuhan perusahaan secara optimal. Peningkatan kinerja karyawan harus dilakukan tiap karyawan untuk memajukan perusahaan, karena keberlangsungan perusahaan diperoleh dari bagaimana kinerja yang dilakukan oleh karyawannya. Perusahaan menyediakan alat, sarana, fasilitas pelatihan, dan prasaran kerja lainnya, sementara karyawan berkewajiban untuk memberikan etos kerja, disiplin yang baik untuk melakukan perbaikan hasil kerja secara terus menerus (Rangkuti, 2016).

Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standart organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya

manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Sumber daya manusia merupakan asset sebuah perusahaan yang paling berharga, karena dengan sumber daya manusia yang baik maka diharapkan mampu untuk berkoordinasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Kualitas sumber daya manusia yang dibutuhkan dapat terpenuhi dengan dilakukannya pelatihan kerja (Moeheriono, 2017).

Pelatihan dalam suatu organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dan akan menentukan kelangsungan hidup organisasi itu sendiri. Dari pelatihan apapun bentuk dan tingkatannya pada hakikatnya akan menuju pada suatu perubahan perilaku, baik secara individu maupun berkelompok. Bagi suatu organisasi atau perusahaan adanya orang-orang terampil didalam organisasi tersebut mempunyai arti sangat penting karena organisasi akan berfungsi dengan efektif jika ditangani oleh orang-orang yang mempunyai keterampilan dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepada mereka. Sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan dan menciptakan sumber daya manusia yang terampil, pelatihan atau training sangat diperukan. Pelatihan tersebut harus disesuaikan dengan bidang pekerjaannya masing-masing agar sumber daya manusianya betul-betul ahli dibidangnya masing-masing (Siswadi, 2017).

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kurangnya kedisiplinan dan tidak taatnya terhadap peraturan dan norma-norma yang berlaku maka akan berpengaruh terhadap efisiensi dan efektifitas kerja. Bila kedisiplinan tidak ditegakkan maka kemungkinan tujuan yang telah ditetapkan tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Kedisiplinan karyawan salah satu tercermin dari karyawan yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Selain itu terlihat dari karyawan yang tidak masuk kerja tanpa memberikan keterangan. Tingkat kehadiran merupakan salah satu indikator yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja, baik itu keterlambatan maupun kesengajaan untuk tidak hadir bekerja, (Mathis & Jackson, 2018).

Turunnya semangat kerja karyawan diakibatkan oleh hal-hal yang bersifat material dan non material. Dengan menurunnya semangat kerja, maka akan berakibat banyak pekerjaan tertunda, tingginya perpindahan karyawan, tingkat absensi yang tinggi. Disiplin kerja karyawan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan perusahaan demi mencapai tujuan perusahaan yang efektif dan efisien. Disiplin kerja memiliki arti penting bagi perusahaan, dengan adanya disiplin kerja yang tinggi akan menimbulkan tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan, besarnya rasa tanggung jawab para karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya serta meningkatkan efisiensi karyawan. Ada beberapa hal yang menyebabkan karyawan tidak disiplin, diantaranya adanya kesempatan untuk melakukan tindakan indisipliner, kurang adanya pengawasan terhadap karyawan, moral kerja yang rendah, dan karyawan tidak menyukai pekerjaannya.

Salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan penerapan sistem insentif yang tepat. Insentif merupakan pemberian uang di luar gaji yang dilakukan oleh pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap kinerja karyawan kepada perusahaan. Apabila insentif yang diberikan perusahaan sudah tepat, maka insentif yang diberikan akan meningkatkan prestasi kerja

karyawan. Pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Semangat tidaknya karyawan bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima. Apabila karyawan tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka karyawan tersebut cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat yang ada akhirnya mereka bekerja semaunya tanpa ada kepuasan kerja yang memadai, yaitu sebagaimana diharapkan oleh karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Terdapat fenomena yang ditemukan bahwa kinerja karyawan unit customer care pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. masih tergolong belum cukup baik, dilihat dari tingkat kedisiplinan karyawan yang rendah mengakibatkan kinerja karyawan menjadi menurun, dan kurangnya kegiatan pelatihan yang dilakukan sehingga beberapa karyawan kurang memahami tupoksi dari masing-masing pekerjaannya sehingga mempengaruhi kinerja karyawan. Serta pemberian jumlah insentif yang didapat karyawan dalam setahun tidak menentu dan tidak seluruh karyawan bisa mendapatkan insentif dan untuk besar insentif yang diperoleh setiap karyawan berbeda.

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang ada di kota Medan. Alasan mengapa memilih PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. sebagai objek penelitian karena penelitian ini belum pernah dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk serta data dan informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian baik data sekunder maupun primer.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut, ketertarikan tersebut peneliti tuangkan dalam judul **“Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Tingkat kedisiplinan karyawan yang rendah mengakibatkan kinerja karyawan menjadi menurun
2. Kurangnya pelatihan yang diberikan perusahaan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.
3. Pemberian jumlah insentif yang didapat karyawan dalam setahun tidak menentu dan tidak seluruh karyawan bisa mendapatkan insentif dan untuk besar insentif yang diperoleh setiap karyawan berbeda.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan operasional dalam penelitian ini adalah membahas pengaruh pelatihan, disiplin kerja dan insentif terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
2. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

3. Apakah Insentif berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
4. Apakah Pelatihan, Disiplin Kerja dan Insentif berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Insentif terhadap kinerja karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja dan Insentif terhadap kinerja karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperkaya teori sumber daya manusia khususnya dalam masalah pelatihan, disiplin kerja dan insentif terhadap kinerja karyawan yang ada pada perusahaan tersebut.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai Pengaruh Pelatihan, Disiplin kerja dan Insentif terhadap Kinerja

Karyawan, sehingga nantinya diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan kebijakan strategi perusahaan secara efektif di waktu yang akan datang.

- b. Bagi karyawan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran yang dimana para karyawan mengetahui dimana kekurangan karyawan dalam bekerja dan dapat memperbaiki kinerja karyawan untuk tahap berikutnya.
- c. Bagi peneliti lain, sebagai masukan atau mendapat informasi untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dan referensi bagi penelitian lain untuk masalah yang sama.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Kinerja Karyawan

2.1.1.1 Definisi Kinerja

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seorang karyawan didalam sebuah organisasi atau perusahaan berdasarkan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Keberhasilan dan kesuksesan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya, semakin tinggi tingkat kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya, maka semakin tinggi pula kinerja yang akan dicapai .

Menurut (Moeheriono, 2017) kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut (Mangkunegara, 2018) kinerja karyawan dalam kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut (Rangkuti, 2016) kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja ialah hasil kerja/prestasi seorang karyawan untuk mencapai kinerja yang baik secara sistematis dalam menjalankan tugas serta bertanggung jawab yang diberikan baik dari segi kualitas dan kuantitas .

Dengan demikian manajemen kinerja merupakan suatu alat ukur yang dipergunakan untuk mengetahui seberapa baik atau buruknya kinerja karyawan didalam suatu organisasi atau perusahaan.

2.1.1.2 Tujuan Kinerja

Tujuan kinerja pada dasarnya meliputi :

- a. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai.
- b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji pokok dan intensif uang.
- c. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
- d. Meningkatkan motivasi kerja.
- e. Meningkatkan etos kerja.
- f. Sebagai pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.
- g. Memperkuat hubungan karyawan melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka.
- h. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir.
- i. Membantu penempatan karyawan sesuai dengan pencapaian hasil kerjanya.
- j. Sebagai alat untuk tingkatan kinerja.

2.1.1.3 Manfaat Kinerja

Manfaat kinerja pada dasarnya meliputi :

- a. Perbaikan prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi karyawan.
- b. Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya.
- c. Sebagai perbaikan kinerja pegawai.
- d. Sebagai latihan dan pengembangan pegawai.
- e. Umpan balik sumber daya manusia. Prestasi yang baik atau buruk diseluruh perusahaan mengidentifikasikan seberapa baik Sumber Daya Manusianya.

2.1.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut (Kasmir, 2018) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

1. Kemampuan dan keahlian
2. Pengetahuan
3. Kerja rancangan
4. Kepribadian
5. Motivasi kerja
6. Kepemimpinan
7. Gaya kepemimpinan
8. Budaya organisasi
9. Kepuasan kerja
10. Lingkungan kerja
11. Loyalitas

12. Komitmen

13. Disiplin kerja

Faktor di atas merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia diperusahaan, dengan faktor lain mampu merubah cara berfikir sumber daya manusia tentang kondisi individual, kelompok dan pada atasannya menjadi lebih baik lagi atau bahkan lebih buruk jika secara kondisional faktor-faktor diatas tidak menjadi suatu hal yang mendukung untuk menjadi lebih baik.

2.1.1.5 Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai dan berfungsi.

Maka dengan demikian, bahwa untuk dapat melihat baik atau tidaknya kinerja atau hasil kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan dapat dilihat dari beberapa aspek seperti baik atau tidak kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kuantitas yang meliputi seberapa banyak yang dapat dihasilkan seorang karyawan, jangka waktu yang meliputi seberapa lama pekerjaan seseorang karyawan dengan membandingkan hasil yang diperoleh, kedisiplinan kehadiran ditempat kerja, dan sikap kooperatif dimana dilihat dari kerja sama yang dilakukan setiap karyawan.

Kinerja karyawan dapat diukur dalam beberapa hal, ukuran tersebut mencerminkan besar kecilnya kinerja. Menurut (Wibowo, 2017) ada beberapa indikator kinerja:

1. Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berada yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Pengertian tersebut mengandung makna bahwa tujuan bukanlah merupakan persyaratan juga bukan merupakan sebuah keinginan. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang.

2. Standart

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.

3. Umpan Balik

Antara tujuan, standar umpan balik bersifat saling terkait. Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar. Umpan balik terutama penting ketika mempertimbangkan tujuan sebenarnya. Tujuan yang dapat diterima oleh pekerja adalah tujuan yang bermakna dan berharga.

4. Alat Atau Sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat tidak mungkin melakukan pekerjaan.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Orang harus melakukan lebih dari sekedar belajar tentang sesuatu, orang harus dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

6. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disinsentif.

7. Peluang

Pekerjaan perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

Kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi. Komunikasi tidak hanya penting untuk manusia tetapi untuk sistem pengendalian manajemen yang merupakan alat

untuk mengarahkan, memotivasi, memonitor, atau mengamati, serta evaluasi pelaksanaan manajemen perusahaan yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi dalam perusahaan.

2.1.2 Pelatihan

2.1.2.1 Definisi Pelatihan

Pelatihan diperlukan baik bagi karyawan baru, dengan tujuan agar karyawan tersebut dapat menyesuaikan dengan pekerjaannya serta dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan pekerjaannya. Apabila karyawan baru bisa menjalankan tugasnya dengan baik maka ia akan dapat menyumbangkan kemampuan yang dimilikinya untuk dapat meningkatkan kinerja di bagian dimana ia ditempatkan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Selain sisi manfaat yang diperoleh juga terdapat beberapa kendala di dalam melakukan pelatihan kepada karyawan, antara lain bahwa, pelatihan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Biaya yang digunakan untuk pelatihan yang biasanya ditanggung oleh pihak perusahaan antara lain adalah : biaya bagi *trainer* / pelatih, bahan dan peralatan yang digunakan untuk pelatihan, maupun waktu yang dihabiskan untuk mengikuti pelatihan tersebut, serta konsekuensi dari pelatihan pada sisi biaya yang ditimbulkannya (Laksmi, 2013).

Pelatihan kerja merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Pasal 1 ayat 9 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan

kualifikasi jabatan dan pekerjaan. (Mangkunegara, 2018) berpendapat bahwa pelatihan bagi karyawan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan standar.

Menurut (Sutrisno, 2017) pelatihan sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatnya segera .

Menurut (Handoko, 2017) “Program-program dalam pelatihan dan pengembangan diciptakan untuk dirancang dalam meningkatkan mutu serta kualitas perusahaan, instansi baik negeri maupun swasta, maupun dalam bidang Pendidikan”.

Pelatihan bertujuan untuk memperbaiki kinerja, memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi, mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan, membantu memecahkan masalah operasional, mempersiapkan karyawan untuk promosi, mengorientasikan karyawan terhadap organisasi, dan memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi.

Menurut (Kadarisman, 2017) “Idealnya sebuah pelatihan harus dirancang agar dapat memenuhi kebutuhan organisasi dan pada saat yang bersamaan memenuhi kebutuhan individu karyawan”.

Menurut (Hamali, 2018) Pelatihan adalah proses pengembangan kualitas sumber daya manusia untuk lebih produktif sehingga menunjang pencapaian tujuan organisasi.

Menurut (Bismala et al., 2015) Pelatihan merupakan salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Baik untuk karyawan baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan, hal ini disebabkan adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya.

2.1.2.2 Tujuan Pelatihan

Menurut (Sedarmayanti, 2017) “Tujuan pelatihan yaitu agar peserta pelatihan baik kelompok atau organisasi maupun perorangan dapat menguasai pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dilatihkan dalam program pelatihan sehingga dapat diaplikasikan baik untuk jangka waktu pendek maupun jangka waktu yang lama”.

Tujuan pelatihan bisa juga suatu pernyataan tentang pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diharapkan dapat dicapai atau dikuasai oleh peserta pelatihan ketika pelatihan telah selesai.

2.1.2.3 Manfaat Pelatihan

Pelatihan bukan saja berguna untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dalam memperbaiki hasil kerjanya, tetapi juga akan berdampak terhadap peningkatan hasil yang akan dicapai oleh perusahaan. Untuk itu perlunya penulis memaparkan pembahasan mengenai manfaat pelatihan yang lebih luas lagi.

Menurut (Saydam, 2017) memaparkan beberapa manfaat pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan yaitu:

- a. Meningkatkan pengetahuan para karyawan atas budaya dan para pesaing luar.

- b. Membantu para karyawan yang mempunyai keahlian untuk bekerja dengan teknologi baru.
- c. Membantu para karyawan untuk memahami bagaimana bekerja secara efektif dalam tim untuk menghasilkan jasa dan produk yang berkualitas, Memastikan bahwa budaya perusahaan menekankan pada inovasi, kreativitas dan pembelajaran.
- d. Menjamin keselamatan dengan memberikan cara-cara baru bagi para karyawan untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan pada saat pekerjaan dan kepentingan mereka berubah atau pada saat keahlian mereka menjadi absolut.
- e. Mempersiapkan para karyawan untuk dapat menerima dan bekerja secara lebih efektif satu sama lainnya, terutama dengan kaum minoritas dan para wanita.

2.1.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelatihan

Menurut (Rivai, 2014) dalam melakukan pelatihan ada beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu instruktur, peserta, materi (bahan), metode, tujuan pelatihan, dan lingkungan yang menunjang. Metode pelatihan terbaik tergantung dari berbagai faktor. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam pelatihan yaitu:

1. Cost-Efectiveness atau Efektivitas biaya
2. Materi progam yang dibutuhkan
3. Prinsip-prinsip pembelajaran
4. Ketepatan dan kesesuaian fasilitas
5. Kemampuan dan preferensi peserta pelatihan
6. Kemampuan dan preferensi instruktur pelatihan

2.1.2.5 Indikator Pelatihan

Dalam mengukur variabel pelatihan, penelitian mengadaptasi indikator yang digunakan dalam penelitian (Dessler, 2015) pelatihan dibagi menjadi 5 indikator yaitu sebagai berikut:

1. Instruktur

Mengingat pelatihan umumnya berorientasi pada peningkatan skill, maka para pelatih yang dipilih untuk memberikan materi pelatihan harus benar-benar memiliki kualifikasi yang memadai sesuai dengan bidangnya, profesional dan berkompeten.

- a. Kualifikasi/kompetensi yang memadai
- b. Memotivasi peserta
- c. Kebutuhan umpan balik.

2. Peserta pelatihan

Peserta pelatihan tentunya harus diseleksi berdasarkan persyaratan tertentu dan kualifikasi yang sesuai.

- a. Semangat mengikuti pelatihan
- b. Keinginan untuk memperhatikan.

3. Metode

Metode pelatihan akan menjamin berlangsungnya kegiatan pelatihan sumber daya manusia yang efektif, apabila sesuai dengan jenis materi dan kemampuan peserta pelatihan.

2.1.3 Disiplin Kerja

2.1.3.1 Definisi Disiplin Kerja

Menurut (Rivai, 2018), “Disiplin yang baik adalah disiplin diri. Banyak orang menyadari bahwa ada kemungkinan bahwa di balik disiplin diri adalah peningkatan kemalasan. Dengan kesadaran dalam menerapkan aturan perusahaan atau badan yang tercermin dalam karya disiplin maka tinggi kinerja karyawan juga akan meningkat”.

Menurut (Hasibuan, 2018) berpendapat bahwa indikator-indikator dari disiplin kerja yaitu: Tujuan dan Kemampuan, Teladan Pimpinan, Balas Jasa, Keadilan, Waskat, Sanksi Hukuman, Ketegasan, Hubungan Kemanusiaan.

Disiplin merupakan salah satu fungsi yang sangat penting dalam Sumber Daya Manusia. Menurut (Sutrisno, 2017) menyatakan bahwa di dalam kehidupan sehari-hari, dimanapun manusia berada, dibutuhkan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang akan mengatur dan membatasi setiap kegiatan dan perilakunya. Namun peraturan-peraturan tersebut tidak akan ada artinya bila tidak disertai dengan sanksi bagi para pelanggarnya. Manusia merupakan individu yang suka hidup bebas dan ingin lepas dari segala peraturan serta norma-norma yang membatasi perilakunya, namun manusia juga merupakan makhluk sosial yang hidup saling membutuhkan dengan individu-individu lainnya.

Secara umum, tingkatan disiplin terbagi menjadi 3 (tiga) jenis sanksi, yaitu sanksi ringan, sanksi sedang dan sanksi berat. Masing-masing sanksi disesuaikan dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan. Tujuan utama mengadakan sanksi disiplin kerja bagi karyawan yang melanggar norma-norma perusahaan adalah memperbaiki dan mendidik para pegawai yang melakukan

pelanggaran disiplin. Sanksi atas pelanggaran disiplin yang dijatuhkan haruslah setimpal dengan pelanggaran disiplin yang dilakukan sehingga secara adil dapat diterima. Pada umumnya sebagai pegangan manajer meskipun tidak mutlak, tingkat dan jenis sanksi disiplin kerja terdiri atas sanksi disiplin berat, sanksi sedang dan sanksi disiplin ringan. Dalam tataran praktis, dalam lingkup organisasi pemerintahan khususnya, penerapan sanksi tidak sepenuhnya dapat dilaksanakan sesuai dengan kaidah dan norma yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Namun demikian, melalui berbagai pendekatan dan penegakan serta ketegasan secara bertahap penegakan disiplin kerja pegawai dapat dilaksanakan dengan baik.

2.1.3.2 Tujuan Disiplin Kerja

Secara umum dapat disebutkan bahwa tujuan utama pembinaan disiplin kerja adalah demi kelangsungan perusahaan sesuai dengan motif perusahaan.

Secara khusus tujuan pembinaan disiplin kerja para tenaga kerja, antara lain:

1. Agar para tenaga kerja menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen.
2. Dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
3. Dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa perusahaan dengan sebaik-baiknya.
4. Dapat bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada perusahaan.

5. Tenaga kerja mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

2.1.3.3 Manfaat Disiplin Kerja

Manfaat Disiplin kerja adalah sebagai berikut :

1. Bagi organisasi, adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal.
2. Bagi karyawan, adapun bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi.

2.1.3.4 Jenis-Jenis Disiplin Kerja

Terdapat beberapa tipe kegiatan pendisiplinan menurut (Handoko, 2017) antara lain :

1. Disiplin Preventif
2. Disiplin Korektif
3. Disiplin Progresif

Menurut (Mangkunegara, 2018) mengatakan ada 2 bentuk disiplin diantaranya yaitu :

1. Disiplin Preventif
2. Disiplin Korektif

2.1.3.5 Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan dalam suatu perusahaan menurut (Hasibuan, 2018):

1. Tujuan dan kemampuan
2. Teladan pimpinan
3. Balas Jasa
4. Keadilan
5. Waskat
6. Sanksi hukuman
7. Ketegasan
8. Hubungan kemanusiaan

Menurut (Mangkunegara, 2018) ada beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin yaitu :

1. Jam Kerja
2. Izin Karyawan
3. Absensi Karyawan

2.1.3.6 Indikator Disiplin kerja

Adapun indikator disiplin kerja karyawan (Daulay et al., 2019) yaitu :

- 1) Ketepatan waktu
- 2) Menggunakan peralatan kantor dengan baik
- 3) Tanggung jawab yang tinggi
- 4) Menghasilkan pekerjaan yang memuaskan
- 5) Ketaatan terhadap aturan kantor

2.1.4 Insentif

2.1.4.1 Definisi Insentif

Insentif merupakan sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan.

Menurut (Wibowo, 2017) berpendapat bahwa definisi insentif adalah pemberian tambahan upah kepada karyawan untuk menghargai kerja keras dan menambah motivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Pemberian insentif dapat berupa pemberian secara positif dan negatif. Pemberian insentif secara positif yaitu pemberian perusahaan seperti bonus, pujian, hadiah agar kinerja karyawan dapat semakin meningkat sesuai yang diharapkan. Pemberian insentif secara negatif yaitu seperti peringatan, sanksi atau *training* dikarena karyawan mengalami penurunan produktivitas.

Menurut (Sinungan, 2017) “ Insentif adalah unsur yang paling penting dalam mendorong kinerja karyawan”.

Menurut (Bukit et al., 2017) “Insentif karyawan mencakup asuransi kesehatan, jiwa dan/atau cacar, cuti liburan dan cuti sakit, serta rencana pensiun atau pembagian keuntungan yang memenuhi syarat”.

Pemberian insentif dimaksudkan agar dapat memenuhi kebutuhan para pegawai dan keluarga mereka. Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana-rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja pegawai atau profitabilitas organisasi.

Menurut (Hamali. A. Y., 2018) “Insentif dan bonus diberikan dalam rangka untuk memacu karyawan agar dapat bekerja lebih maksimal”.

Menurut (Hasibuan, 2018) Insentif adalah kompensasi khusus yang dirancang untuk memotivasi kinerja yang luar biasa (*superior performance*).

2.1.4.2 Tujuan Insentif

Dalam banyak kasus, seringkali kita menemukan informasi bahwa banyak karyawan yang memiliki prestasi sangat baik di perusahaannya seringkali bersikap tidak loyal dan memilih untuk mencari tempat bekerja yang dipandang lebih baik, banyak faktor yang dapat menyebabkan hal itu terjadi, diantaranya adalah kesempatan berkarir yang sempit dan yang sering kita jumpai adalah pemberian insentif baik yang bersifat materil dan non materil yang seringkali dipandang kurang memuaskan, padahal jika dilihat kebelakang unsur yang terpenting dari sebuah perusahaan adalah sumber daya manusia yang mumpuni dan dapat bersaing, perusahaan sudah seharusnya melakukan mitigasi resiko terkait dengan loyalitas karyawan khususnya karyawan yang berprestasi, dan ini berkaitan erat dengan tujuan pemberian insentif. Menurut (Nawawi, 2017) tujuan insentif pada dasarnya adalah:

- a. Sistem insentif didesain dalam hubungannya dengan sistem balas jasa (merit system), sehingga berfungsi dalam memotivasi pekerja agar terus menerus berusaha memperbaiki dan meningkatkan kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi kewajiban atau tanggungjawabnya.
- b. Sistem insentif merupakan tambahan bagi upah atau gaji dasar yang diberikan sewaktu-waktu, dengan membedakan antara pekerja yang berprestasi dengan yang tidak berprestasi dalam melaksanakan pekerjaan

atau tugas-tugasnya. Dengan demikian akan berlangsung kompetisi yang sehat dalam berprestasi, yang merupakan motivasi kerja berdasarkan pemberian insentif.

2.1.4.3 Manfaat Insentif

Insentif tidak hanya bermanfaat bagi karyawan saja, namun juga untuk perusahaan.

1. Bagi Perusahaan

Secara tidak langsung, pemberian insentif dalam perusahaan menuju pada peningkatan produktivitas kerja karyawan agar mereka:

- Bekerja lebih bersemangat dan cepat.
- Bekerja lebih disiplin.
- Bekerja lebih kreatif.

2. Bagi Karyawan

Sedangkan bagi karyawan, adanya pemberian insentif mereka akan mendapat keuntungan berikut ini:

- Standar prestasi dapat diukur secara kuantitatif.
- Standar prestasi di atas dapat digunakan sebagai dasar pemberian balas jasa yang diukur dalam bentuk uang.
- Karyawan harus lebih giat agar dapat menerima uang lebih besar.

2.1.4.4 Jenis – Jenis Insentif

Menurut (widodo, 2015) pemberian insentif dibedakan menjadi dua jenis.

Adapun jenis insentif sebagai berikut :

a. Insentif Material

Pemberian perusahaan kepada karyawan dalam bentuk uang dan barang yang dinilai ekonomis sehingga gairah dan semangat kerja karyawan meningkat. Insentif material berupa uang ini diberikan dengan berbagai cara sebagai berikut :

- 1) Bonus adalah pemberian uang sebagai balas jasa kepada karyawan karena telah melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Bonus diberikan oleh karyawan yang bersangkutan dan bersifat selektif.
- 2) Komisi adalah pemberian insentif kepada karyawan karena telah melakukan penjualan dengan baik.
- 3) *Profit Sharing* adalah insentif yang didapatkan dari pembagian laba perusahaan.

b. Insentif Non Material

Insentif non material yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk penghargaan, seperti di bawah ini :

- 1) Pemberian gelar secara resmi
- 2) Tanda jasa atau medali
- 3) Pujian secara lisan dan tertulis
- 4) Piagam penghargaan
- 5) Promosi
- 6) Pemberian hak untuk memakai atribut jabatan
- 7) Ucapan terimakasih formal maupun non formal

2.1.4.5 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Besarnya Insentif

Besarnya insentif setiap karyawan berbeda. Berikut factor yang mempengaruhi besarnya insentif menurut (Suwanto & Priansa, 2016) :

a. Jabatan atau kedudukan

Jabatan yang dimiliki oleh karyawan mempengaruhi besarnya insentif yang diterima karena tugas dan tanggung jawab yang dimiliki akan lebih berat dan berpengaruh kepada perusahaan. Maka dari itu perusahaan memberikan insentif yang lebih besar kepada karyawan yang memiliki tanggung jawab lebih.

b. Prestasi kerja

Prestasi kerja yang dimiliki oleh karyawan mempengaruhi besarnya insentif. Karyawan yang memiliki prestasi yang baik akan menerima insentif lebih besar dibandingkan karyawan yang memiliki prestasi yang kurang.

c. Laba perusahaan

Kinerja karyawan yang baik akan mempengaruhi peningkatan laba yang akan dicapai. Maka dari itu perusahaan akan memberikan insentif lebih apabila target yang ditetapkan oleh perusahaan dapat tercapai. Peningkatan laba suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawannya.

Tata Cara Penilaian Insentif

Insentif dapat dirumuskan sebagai balas jasa yang memadai kepada pegawai yang prestasinya melebihi standar yang telah ditetapkan. Insentif merupakan suatu faktor pendorong bagi pegawai untuk bekerja lebih baik agar kinerja pegawai dapat meningkat.

Menurut (Sirait, 2016) Ada tiga jenis insentif adalah sebagai berikut:

1. Financial Incentive

Bentuknya adalah bonus, komisi, dan pembayaran yang ditangguhkan.

2. Non-Financial Incentive

Misalnya tersedia hiburan, pendidikan dan pelatihan, penghargaan berupa pujian atau pengakuan atau hasil kerja yang baik, terjaminnya tempat kerja, terjaminnya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan.

3. Social Incentive

Cenderung pada keadaan dan sikap dari para rekan-rekan kerja.

Dengan memotivasi karyawan dengan pelatihan tambahan dan tanggung jawab yang lebih besar dalam melayani konsumen, hubungan pembayaran internal secara tidak langsung mempengaruhi efisiensi dalam organisasi. Keadilan dipengaruhi melalui perbandingan karyawan pada pembayaran karyawan lainnya dalam perusahaan.

Menurut (Sirait, 2016) Faktor yang mempengaruhi pemberian insentif adalah :

1. Kondisi dan kemampuan dari perusahaan
2. Kemampuan, kreativitas serta prestasi dari karyawan
3. Keadaan ekonomi suatu negara

4. Tingkat produktivitas perusahaan

Dengan demikian, insentif disini merupakan sebagai strategi meningkatkan kinerja dan produktivitas serta efisiensi oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis.

2.1.4.6 Indikator Insentif

Pemberian insentif dimaksudkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan diberikan dalam bentuk uang serta fasilitas lainnya untuk memenuhi kebutuhan setiap pegawainya. Dengan demikian insentif merupakan bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang.

Menurut (Sarwoto, 2014) indikator insentif dapat dibagi menjadi dua golongan yaitu:

1. Insentif Material
2. Insentif Non Material

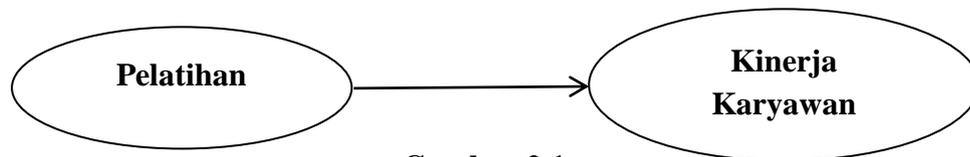
2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Menurut (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.

1. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

Pelatihan bagi karyawan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan

standar (Mangkunegara, 2018). Adanya pelatihan akan menciptakan kinerja karyawan yang tinggi sehingga dapat menunjang keberhasilan perusahaan. Dengan program pelatihan yang cukup, karyawan semakin memahami dan menguasai dalam menjalankan profesinya. Sehingga dapat menciptakan keuntungan bagi karyawan itu sendiri dan juga bagi perusahaan (Syahputra & Tanjung, 2020). Hasil penelitian (Marjaya & Pasaribu, 2019), (Sukoco et al., 2020), (Syahputra & Tanjung, 2020), (Mutholib, 2019), (Elizar & Tanjung, 2018), (Nasution, 2017), (Prayogi & Nursidin, 2018) menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.



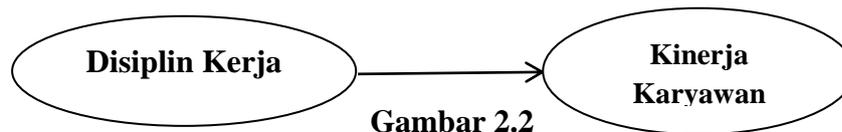
Gambar 2.1

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

2. Pengaruh Disiplin kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut (Hasibuan, 2018) mengemukakan bahwa kedisiplinan adalah fungsi operatif keenam dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Menurut (Tanjung, 2015) menyatakan “disiplin yang baik mencerminkan tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan karena dengan berkembangnya suatu perusahaan menyebabkan pekerjaan yang akan diemban semakin meluas sehingga diperlukan kedisiplinan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Jika kejadian ini dapat ditanggulangi maka tingkat prestasi kerja karyawan semakin tinggi sehingga kinerja karyawan akan meningkat”.

Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Hasil penelitian (Hasyim & Pasaribu, 2021), (Rozalia et al., 2015), (Khair & Hakim, 2020), (Harahap & Tirtayasa, 2020), (Yusnandar et al., 2020) dan (Farisi et al., 2020) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2.2

Pengaruh Disiplin kerja Terhadap Kinerja Karyawan

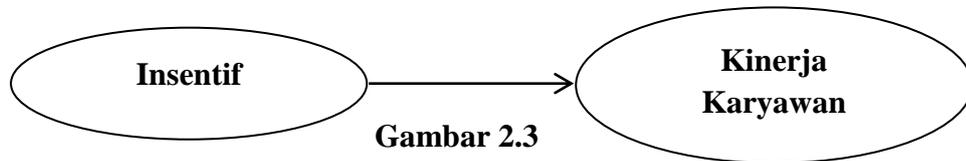
3. Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan

Insentif merupakan sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan. Pemberian insentif dimaksudkan agar dapat memenuhi kebutuhan para pegawai dan keluarga mereka. Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana-rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja pegawai atau profitabilitas organisasi.

Insentif sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pemberian insentif yang adil dan tepat diperlukan perusahaan untuk dapat menciptakan gairah kerja pada karyawan yang nantinya akan membuat semangat kerja dan pastinya meningkatkan kinerja karyawan (Astuti & Suhendri, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prayogi et al., 2019), (Sukoco et al., 2020), (Astuti & Suhendri, 2019), yang menyatakan bahwa Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Putri & Lesmana, 2018) yang

menyatakan bahwa Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen dalam melakukan penelitian dan pengabdian masyarakat.

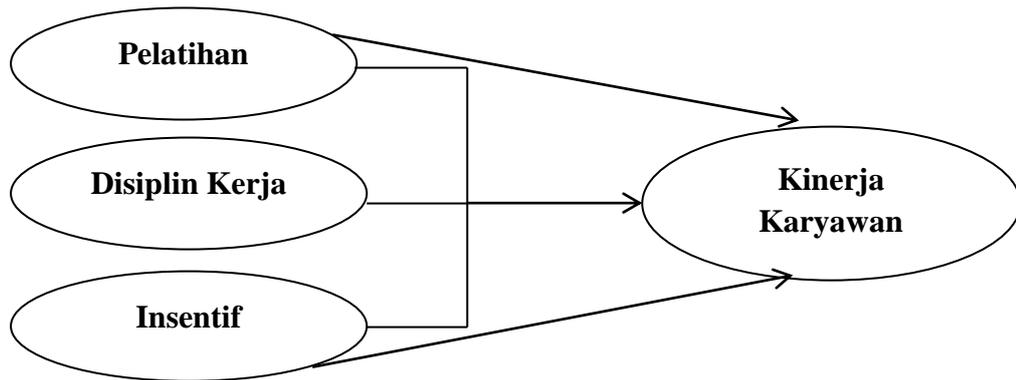


Gambar 2.3

Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan

4. Pengaruh Pelatihan, Disiplin kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan

Pelatihan sebagai suatu investasi yang sangat penting dalam sumber daya manusia. Pelatihan merupakan upaya dan proses untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dijadikan suatu aset investasi penting dalam sumber daya manusia. Sehingga akan berpengaruh secara langsung pada peningkatan kinerja. Disiplin merupakan sebuah titik awal dari segala kesuksesan dalam rangka mencapai tujuan sebuah organisasi. Insentif adalah kompensasi yang mengkaitkan gaji dengan produktivitas. Insentif merupakan penghargaan dalam bentuk uang yang berdasarkan kepada mereka yang dapat bekerja melalui standar yang telah ditentukan. Pemberian insentif yang tinggi dan relevan pada saat pegawai bekerja akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nata et al., 2017) yang menyatakan bahwa Pelatihan, Disiplin kerja dan Insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dapat dilihat pada gambar dibawah :



Gambar 2.4

Pengaruh Pelatihan, Disiplin kerja, dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan

2.3 Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan dari perumusan masalah peneliti.

Menurut (Indrawati, 2015) Hipotesis adalah pernyataan sementara yang diperkirakan akan didukung oleh data empiris dalam penelitian. Hipotesis diperoleh dari teori yang menjadi dasar pembentukan model konseptual penelitian.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Ada pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
2. Ada pengaruh Disiplin Kerjaterhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
3. Ada pengaruh Insentif terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
4. Ada pengaruh Pelatihan, Disiplin kerja dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan asosiatif untuk mengetahui hubungan setiap variabel. Data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk data kuantitatif yakni menguji dan menganalisis data dalam perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjabaran lebih lanjut tentang definisi konsep yang di klarifikasikan dalam bentuk variabel sebagai petunjuk untuk mengukur dan mengetahui baik buruknya pengukuran dalam suatu penelitian. Dimana dalam penelitian ini terdapat 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas penelitian ini adalah Pelatihan (X1), Disiplin Kerja (X2) dan Insentif (X3) dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y).

1. Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seorang karyawan didalam sebuah organisasi atau perusahaan berdasarkan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Keberhasilan dan kesuksesan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya, semakin tinggi tingkat kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya, maka semakin tinggi pula kinerja yang akan dicapai .

Tabel 3.1
Indikator Kinerja Karyawan

No	Indikator	Skala
1	Ketepatan Waktu	Likert
2	Kualitas Kerja	Likert
3	Tingkat keterampilan karyawan	Likert

Sumber : (Wibowo, 2017)

2. Pelatihan (X1)

Pelatihan kerja merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Pasal 1 ayat 9 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan.

Tabel 3.2
Indikator Pelatihan

No	Indikator	Skala
1	Reaksi dari pelatihan kerja	Likert
2	Hasil pembelajaran	Likert
3	Perubahan kebiasaan	Likert

Sumber : (Dessler, 2015)

3. Disiplin kerja (X2)

Disiplin merupakan salah satu fungsi yang sangat penting dalam Sumber Daya Manusia. (Sutrisno, 2017) menyatakan bahwa di dalam kehidupan sehari-hari, dimanapun manusia berada, dibutuhkan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang akan mengatur dan membatasi setiap kegiatan dan perilakunya.

Namun peraturan-peraturan tersebut tidak akan ada artinya bila tidak disertai dengan sanksi bagi para pelanggarnya. Manusia merupakan individu yang suka hidup bebas dan ingin lepas dari segala peraturan serta norma-norma yang membatasi perilakunya, namun manusia juga merupakan makhluk sosial yang hidup saling membutuhkan dengan individu-individu lainnya.

Tabel 3.3
Indikator Disiplin Kerja

No	Indikator	Skala
1	Kepatuhan pada jam dan hari kerja	Likert
2	Kepatuhan pada perintah dan peraturan	Likert
3	Bekerja dengan tanggung jawab dan jujur	Likert

Sumber : (Prayogi et al., 2019)

4. Insentif (X3)

Insentif merupakan sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan.

Pemberian insentif dimaksudkan agar dapat memenuhi kebutuhan para pegawai dan keluarga mereka. Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana-rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja pegawai atau profitabilitas organisasi.

Tabel 3.4
Indikator Insentif

No	Indikator	Skala
1	Kinerja	Likert
2	Lama Kerja	Likert
3	Senioritas	Likert

Sumber : Sarwoto (2010, hal.156)

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Suatu penelitian sudah tentu memiliki objek, agar penelitian dapat terlaksana. Sesuai dengan hal tersebut, maka peneliti menetapkan objek pada Unit Costumer Care PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kota Medan, Jln. Prof. H.M Yamin, SH No.13.

3.3.2 Waktu Penelitian

Adapun rencana jadwal bagi penulis melakukan penelitian ini dimulai dari bulan April hingga Agustus 2021 dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 3.5
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																			
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■																			
2	Pengumpulan Teori		■	■	■																
3	Penulisan Proposal					■	■	■	■												
4	Bimbingan Proposal									■	■	■	■								
5	Seminar Proposal												■								
6	Penulisan Skripsi													■	■	■	■				
7	Bimbingan Skripsi													■	■	■	■				
8	Sidang Meja Hijau																	■	■	■	■

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dari penelitian ini adalah para Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang berjumlah 53 orang dan akan dipelajari oleh peneliti untuk menemukan permasalahan yang telah dihadapi oleh para karyawan.

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012) Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, Penulis memilih sampel menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 53 orang.

Tabel 3.6
Data Karyawan

NO	BAGIAN	JUMLAH
1	GM Witel Medan	2
2	Manager Costumer Care	1
3	ASMAN CRM & Leveraging Costumer	1
4	ASMAN Costumer Touch Point	1
5	OFF 2 Costumer Relationship MGT	1
6	OFF 3 Data Costumer	1
7	Costumer Service	40
8	Team Leader	6

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam uraian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Kuantitatif

Adalah data yang diperoleh dari perusahaan yang dapat dibuktikan dengan angka-angka yang akan diolah dan di analisa sesuai dengan metode analisis sehingga dapat terlihat hasilnya.

2. Data Kualitatif

Adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang berkepentingan berupa data lisan dengan penjelasan mengenai pembahasan.

3.5.2 Sumber Data

Untuk menunjang kelengkapan pembahasan dalam penulisan skripsi ini, penulis memperoleh data yang bersumber dari :

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan panduan kuesioner kepada responden. Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah *closed ended questions*, yaitu bentuk pertanyaan dengan beberapa alternative jawaban bagi responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pencatatan dokumen-dokumen perusahaan dan dari industri terkait yang ada hubungannya dengan pembahasan penulisan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, wawancara, studi dokumentasi dan sebagainya.

Menurut (Sugiyono, 2012) Metode pengumpulan data dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis dalam bentuk angket kepada responden untuk dijawabnya yang ditujukan kepada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

3. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang diteliti.

Tabel 3.7
Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sugiyono, 2012)

3.7 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner). Sejumlah pertanyaan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala likert lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Cukup Setuju (CS)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.1.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu *valid*. (Sugiyono, 2016) *Valid* berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

$$\text{Rumus : } r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Menunjukkan indeks korelasi antara dua variabel yang dikorelasikan
- R = Koefisien validitas item yang dicari, dua variabel yang dikorelasikan
- X = Skor untuk pernyataan yang dipilih
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- N = Banyaknya responden

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dikatakan valid
- $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dikatakan tidak valid.

Dengan jumlah sampel 53 orang dan taraf signifikansi 0.05 diperoleh nilai r tabel (0.312) hasil dari pengujian validitas akan dijabarkan di tabel dibawah ini.

Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel Pelatihan

	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X11	25.5094	.767	.934	Valid
X12	25.4717	.844	.927	Valid
X13	25.4906	.738	.936	Valid
X14	25.4906	.805	.930	Valid
X15	25.4528	.756	.935	Valid
X16	25.4528	.855	.926	Valid
X17	25.4340	.858	.926	Valid

Sumber: data diolah 2021

Dari tabel diatas terlihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* bernilai diatas 0.312 untuk semua variabel artinya dalam penelitian ini semua instrument pernyataan dinyatakan valid karena bernilai diatas 0.312.

Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel Disiplin

	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X21	24.8491	.712	.714	Valid
X22	24.8302	.607	.737	Valid
X23	24.8491	.734	.709	Valid
X24	24.8679	.777	.708	Valid
X25	24.8679	.738	.710	Valid
X26	24.9623	.658	.727	Valid
X27	25.5660	-.129	.914	Valid

Sumber: data diolah 2021

Dari tabel diatas terlihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* bernilai diatas 0.312 untuk semua variabel artinya dalam penelitian ini semua instrument pernyataan dinyatakan valid karena bernilai diatas 0.312.

Tabel 3.10 Uji Validitas Variabel Insentif

	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X31	26.1887	.709	.882	Valid
X32	26.1509	.764	.875	Valid
X33	26.0377	.786	.872	Valid
X34	25.9811	.670	.886	Valid
X35	26.2075	.716	.882	Valid
X36	26.1321	.584	.895	Valid
X37	26.1321	.687	.885	Valid

Dari tabel diatas terlihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* bernilai diatas 0.312 untuk semua variabel artinya dalam penelitian ini semua instrument pernyataan dinyatakan valid karena bernilai diatas 0.312.

Tabel 3.11 Uji Validitas Variabel Kinerja

	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Y1	30.9434	.586	.925	Valid
Y2	30.8679	.792	.906	Valid
Y3	30.9245	.687	.914	Valid
Y4	30.9245	.770	.908	Valid
Y5	30.9434	.714	.912	Valid
Y6	30.9057	.784	.907	Valid
Y7	30.8868	.787	.907	Valid
Y8	30.8491	.799	.906	Valid

Sumber: data diolah 2021

Dari tabel diatas terlihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* bernilai diatas 0.312 untuk semua variabel artinya dalam penelitian ini semua instrument pernyataan dinyatakan valid karena bernilai diatas 0.312.

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Saydam, 2017) Suatu kuesioner yang dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Rumus Uji Reliabilitas

$$r_i = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Varians butir tiappertanyaan

$\sum I^2$ = varianstotal

- Jika alpha cronbach > 0.60, maka kuesioner dinyatakan reliabel.
- Jika alpha cronbach < 0.60, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 3.12 Reliability Statistics
Variabel Pelatihan**

Cronbach's Alpha	N of Items	Status
.940	7	Reliabel

**Tabel 3.13 Reliability Statistics
Variabel Disiplin**

Cronbach's Alpha	N of Items	Status
.781	7	Reliabel

**Tabel 3.14 Reliability Statistics
Variabel Insentif**

Cronbach's Alpha	N of Items	Status
.898	7	Reliabel

**Tabel 3.15 Reliability Statistics
Variabel Kinerja**

Cronbach's Alpha	N of Items	Status
.921	8	Reliabel

Sumber: data diolah 2021

Tabel diatas menunjukan nilai reliabilitas untuk masing masing variabel , terlihat nilai *Cronbach's Alpha* bernilai diatas 0.60 artinya semua instrument dalam penelitian ini bernilai reliabel atau handal jika digunakan dipenelitian berikutnya.

3.9 Metode Regresi Linier Berganda

Menurut (Iskandar et al., 2018) Uji asumsi klasik regresi berganda bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik. Jika model adalah model yang baik, maka hasil analisis regresi layak dijadikan sebagai rekomendasi untuk pengetahuan atau untuk tujuan pemecahan masalah praktis.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut rumus untuk melihat analisis linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

(Sugiyono, 2012)

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

b_1 dan b_2 = Besaran koefisien regresi dari masing - masing variabel

X_1 = Pelatihan

X_2 = Disiplin Kerja

X_3 = Insentif

3.10 Asumsi Klasik

Hipotesis memerlukan uji asumsi klasik, karena model analisis yang dipakai adalah regresi linier berganda. Asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari:

3.10.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak (Juliandi et al., 2014). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.10.2 Uji Multikolinearitas

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikolinearitas, demikian juga sebaliknya. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflasi Factor*) antar variabel independen dan nilai *tolerance*.

Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan $VIF > 10$.

3.10.3 Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heterokedastisitas. Ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui dengan melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heterokedastisitas adalah:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik - titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.11 Pengujian Hipotesis

3.11.1 Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

- a) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

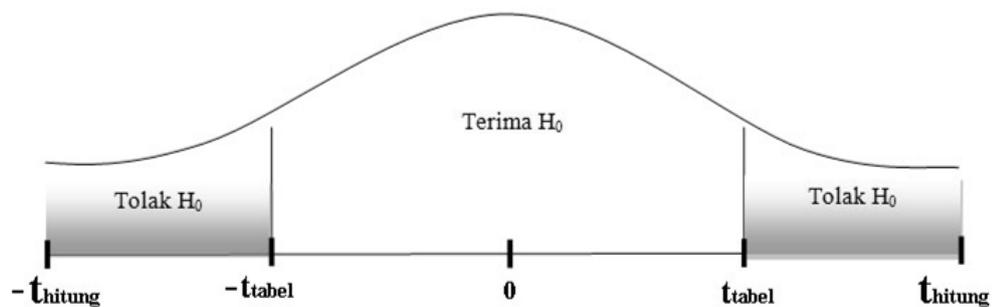
t = nilai t_{hitung}

r_{xy} = korelasi xy yang ditemukan

n = jumlah sampel

Bentuk pengujian adalah:

- $H_0: r_i = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).
- $H_0: r \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).



Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Hipotesis

3.11.2 Uji Simultan (Uji F)

$$Fh = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

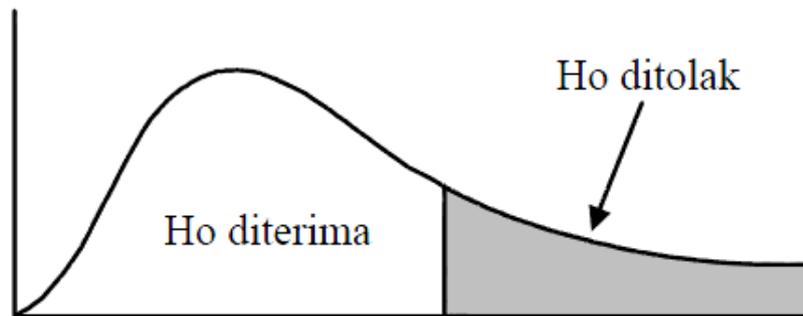
n = Jumlah anggota sampel

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

Bentuk pengujiannya adalah:

$H_0: \beta = 0$, tidak ada pengaruh antara variabel x dengan variabel y

$H_0: \beta \neq 0$, ada pengaruh antara variabel x dengan variabel y



Gambar 3.2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F

3.12 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%$$

(Sugiyono, 2012)

Keterangan:

D = Determinasi

R^2 = Nilai korelasi berganda

100% = Persentase Kontribusi

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Untuk memudahkan pemahaman terhadap hasil penelitian, maka data akan dideskripsikan berdasarkan urutan variabel. Deskripsi hasil penelitian dimulai dari variabel pelatihan (X1), disiplin kerja (X2) dan insentif (X3) Kinerja (Y). Kemudian akan dilakukan pengujian persyaratan analisis yang terdiri dari uji normalitas dan uji linieritas. Uji normalitas akan dilakukan terhadap variabel X1, X2, X3 dan Y. Sedangkan uji linieritas dilakukan antara X1 dengan Y dan X2 dengan Y dan X3 dengan Y Akhir dari bab ini akan dilakukan pengujian hipotesis, ketentuan dari penilaian sebaran data akan dijelaskan pada tabel 4.1.

Tabel 4.1.
Skor Penilaian

Nilai	Skor
0-0.99	Sangat buruk
1-1.99	Buruk
2-2.99	Cukup
3-3.99	Baik
4-4.99	sangat baik

Sumber hasil data diolah 2021

4.1.1 Pelatihan

Skor variabel pelatihan dihitung dari 53 sampel menyebar dengan skor tertinggi 35 dan skor terendah 27 sedangkan standar deviasinya 2.677 Penyebaran data variabel pelatihan dapat dilihat dari tabel frekwensi berikut.

Tabel 4.2
Frekuensi Pelatihan

Pernyataan	rata rata	total	%
x1.1	4.20755	223	23.77
x1.2	4.24528	225	23.56
x1.3	4.22642	224	23.66
x1.4	4.22642	224	23.66
x1.5	4.26415	226	23.45
x1.6	4.26415	226	23.45
x1.7	4.28302	227	23.35

Sumber hasil data diolah 2021

Tabel diatas menunjukkan rata rata indikator untuk pernyataan variabel pelatihan, terlihat nilai rata rata indikator pelatihan berkisar diantara 4.2 jika dibandingkan dengan ketentuan penelitian dari tabel 4.1 artinya dalam penelitian ini para responden sudah sangat baik dalam memahami kondisi pelatihan di perusahaan.

4.1.2 Disiplin

Skor variabel disiplin dihitung dari 53 sampel menyebar dengan skor tertinggi 35 dan skor terendah 26 sedangkan standar deviasinya 2.410 Penyebaran data variabel disiplin dapat dilihat dari tabel frekwensi berikut.

Tabel 4.3
Frekuensi Disiplin

pernyataan	rata rata	total	%
x2.1	4.28302	227	23.3480176
x2.2	4.30189	228	23.245614
x2.3	4.28302	227	23.3480176
x2.4	4.26415	226	23.4513274
x2.5	4.26415	226	23.4513274
x2.6	4.16981	221	23.9819005
x2.7	3.56604	189	28.042328

Sumber hasil data diolah 2021

Tabel diatas menunjukkan rata rata indikator untuk pernyataan variabel pelatihan, terlihat nilai rata rata indikator pelatihan berkisar diantara 4.161 jika

dibandingkan dengan ketentuan penelitian dari tabel 4.1 artinya dalam penelitian ini para responden sudah sangat baik dalam memahami kondisi disiplin di perusahaan.

4.1.3 Insentif

Skor variabel Insentif dihitung dari 53 sampel menyebar dengan skor tertinggi 35 dan skor terendah 17 sedangkan standar deviasinya 3.172 Penyebaran data variabel insentif dapat dilihat dari tabel frekwensi berikut.

Tabel 4.4
Frekuuensi Insentif

pernyataan	rata rata	total	%
x3.1	4.28302	227	23.35
x3.2	4.32075	229	23.14
x3.3	4.43396	235	22.55
x3.4	4.49057	238	22.27
x3.5	4.26415	226	23.45
x3.6	4.33962	230	23.04
x3.7	4.33962	230	23.04

Sumber hasil data diolah 2021

Tabel diatas menunjukkan rata rata indikator untuk pernyataan variabel pelatihan, terlihat nilai rata rata indikator pelatihan berkisar diantara 4.353 jika dibandingkan dengan ketentuan penelitian dari tabel 4.1 artinya dalam penelitian ini para responden sudah sangat baik dalam memahami pemberian insentif di perusahaan.

4.1.4 Kinerja

Skor variabel Insetif dihitung dari 53 sampel menyebar dengan skor tertinggi 40 dan skor terendah 32 sedangkan standar deviasinya 3.367 Penyebaran data variabel kinerja dapat dilihat dari tabel frekwensi berikut.

Tabel 4.5
Frekuensi Kinerja

pernyataan	rata rata	total	%
y.1	4.37736	232	22.84
y.2	4.45283	236	22.46
y.3	4.39623	233	22.75
y.4	4.39623	233	22.75
y.5	4.37736	232	22.84
y.6	4.41509	234	22.65
y.7	4.43396	235	22.55
y.8	4.4717	237	22.36

Sumber hasil data diolah 2021

Tabel diatas menunjukkan rata rata indikator untuk pernyataan variabel pelatihan, terlihat nilai rata rata indikator pelatihan berkisar diantara 4.415 jika dibandingkan dengan ketentuan penelitian dari tabel 4.1 artinya dalam penelitian ini para responden sudah sangat baik dalam memahami kinerja di perusahaan.

4.1.5 Hasil Penelitian

4.1.5.1 Identitas Data Responden

Dibawah ini akan dijelaskan identitas data responden dari angket yang sudah disebar, penulis sudah menyebarkan angket kepada 53 responden, identitas diri yang ditanyakan adalah, jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama kerja.

Tabel 4.6 Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki laki	29	54.7	54.7	54.7
Perempuan	24	45.3	45.3	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Sumber hasil data diolah 2021

Dari tabel diatas terlihat persentase jenis kelamin responden dimana responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 29 orang (54.7%) dan responden yang berjenis kelamin laki laki berjumlah 24 orang (45.3%).

Tabel 4.7 Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 tahun	17	32.1	32.1	32.1
26-35 tahun	32	60.4	60.4	92.5
36-45 tahun	2	3.8	3.8	96.2
> 45 tahun	2	3.8	3.8	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Sumber hasil data diolah 2021

Dari tabel diatas diatas terlihat persentase usia responden dimana responden yang berusia diantara 20-25 tahun berjumlah 17 orang (32.1%), lalu responden yang berusia diantara 26-35 tahun berjumlah 32 orang (60.4%), kemudia responden yang berusia diantara 36-45 tahun berjumlah 2 orang (3.8%) dan responden yang berusia diatas 45 tahun berjumlah 2 orang (3.8%).

Tabel 4.8 Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/D3	11	20.8	20.8	20.8
S1	41	77.4	77.4	98.1
S2	1	1.9	1.9	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Sumber hasil data diolah 2021

Tabel diatas menunjukkan persentase pendidikan responden dimana responden yang berpendidikan SMA/D3 berjumlah 11 orang (20.8%) lalu responden yang berpendidikan S1 berjumlah 41 orang (77.4%) dan responden yang berpendidikan S2 berjumlah 1 orang (1.9%).

Tabel 4.9 Lama Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-5 tahun	23	43.4	43.4	43.4
5-10 tahun	30	56.6	56.6	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Sumber hasil data diolah 2021

Tabel diatas menunjukkan persentase lama bekerja responden, dimana responden yang sudah bekerja selama 5-10 tahun berjumlah 23 orang (43.4%) dan responden yang sudah bekerja selama 5-10 tahun berjumlah 30 orang (56.6%).

4.1.5.2 Distribusi Jawaban Responden.

Dibawah ini akan dijelaskan distribusi jawaban responden dari angket yang sudah disebar, penelitian ini menggunakan skala likert dengan skor 1-5 dengan pilihan Sangat tidak Setuju- Sangat Setuju, hasil dari distribusi jawaban responden akan dijabarkan di tabel dibawah ini.

Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Variabel Pelatihan

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	-	-	-	-	-	-	42	79.2	11	20.8	53	100
P2	-	-	-	-	-	-	40	75.5	13	24.5	53	100
P3	-	-	-	-	-	-	41	77.4	12	22.6	53	100
P4	-	-	-	-	-	-	41	77.4	12	22.6	53	100
P5	-	-	-	-	-	-	39	73.6	14	26.4	53	100
P6	-	-	-	-	1	1.9	37	69.8	15	28.3	53	100
P7	-	-	-	-	1	1.9	36	67.9	16	30.2	53	100

Sumber hasil data diolah 2021

Penjelasan dari tabel diatas adalah :

1. Pada pernyataan “Kemampuan para trainer memberikan materi mudah di pahami” mayoritas responden menjawab setuju yakni 42 orang (79.2%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Kemampuan para trainer memberikan materi mudah di pahami.
2. Pada pernyataan “Pihak trainer dari perusahaan memberikan pelatihan sesuai dengan pekerjaan yang akan saya hadapi” mayoritas responden

menjawab setuju yakni 40 orang (75.5%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Pihak trainer dari perusahaan memberikan pelatihan sesuai dengan pekerjaan yang akan dihadapi

3. Pada pernyataan “Materi pelatihan yang diberikan membantu saya dalam bekerja” mayoritas responden menjawab setuju yakni 41 orang (77.4%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Materi pelatihan yang diberikan membantu saya dalam bekerja.
4. Pada pernyataan “Metode pelatihan cukup mudah dimengerti” mayoritas responden menjawab setuju yakni 41 orang (77.4%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Metode pelatihan cukup mudah dimengerti.
5. Pada pernyataan “Peserta pelatihan bersifat responsive atas materi yang diberikan” mayoritas responden menjawab setuju yakni 39 orang (73.6%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Peserta pelatihan bersifat responsive atas materi yang diberikan
6. Pada pernyataan “Suasana ruangan untuk melakukan pelatihan cukup nyaman” mayoritas responden menjawab setuju yakni 37 orang (69.8%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Suasana ruangan untuk melakukan pelatihan cukup nyaman
7. Pada pernyataan “Setelah diberikan pelatihan, pihak trainer akan mengevaluasi hasil pelatihan jika dirasa tidak sesuai dengan kondisi kerja” mayoritas responden menjawab setuju yakni 36 orang (67.9%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Setelah diberikan pelatihan,

pihak trainer akan mengevaluasi hasil pelatihan jika dirasa tidak sesuai dengan kondisi kerja.

Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Variabel Disiplin Kerja

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	-	-	-	-	1	1.9	36	67.9	16	30.2	53	100
P2	-	-	-	-	-	-	37	69.8	16	30.2	53	100
P3	-	-	-	-	1	1.9	36	67.9	16	30.2	53	100
P4	-	-	-	-	-	-	39	73.6	14	26.4	53	100
P5	-	-	-	-	1	1.9	37	69.8	15	28.3	53	100
P6	-	-	-	-	2	3.8	40	75.5	11	20.8	53	100
P7	-	-	3	5.7	22	41.5	23	43.4	5	9.4	53	100

Sumber hasil data diolah 2021

Penjelasan dari tabel diatas adalah:

1. Pada pernyataan “Setiap hari saya datang ke kantor sesuai dengan jam yang telah ditentukan perusahaan” mayoritas responden menjawab setuju yakni 36 orang (67.9%), artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Setiap hari mereka datang ke kantor sesuai dengan jam yang telah ditentukan perusahaan.
2. Pada pernyataan “Saya selalu hadir di kantor setiap hari kerja” mayoritas responden menjawab setuju yakni 37 orang (69.8%), artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa mereka selalu hadir di kantor setiap hari kerja.
3. Pada pernyataan” Karyawan harus menggunakan seragam setiap hari di kantor” responden menjawab setuju yakni 36 orang (67.9%), artinya dalam

penelitian ini responden setuju bahwa Karyawan harus menggunakan seragam setiap hari di kantor.

4. Pada pernyataan” Saya bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan” mayoritas responden menjawab setuju yakni 39 orang (73.6%), artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa mereka bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.
5. Pada pernyataan “Saya selalu menaati peraturan yang telah ditetapkan perusahaan” mayoritas responden menjawab setuju yakni 37 orang (67.9%), artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa mereka selalu menaati peraturan yang telah ditetapkan perusahaan.
6. Pada pernyataan “Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan pimpinan tepat pada waktunya” mayoritas responden menjawab setuju yakni 40 orang (73.6%), artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa mereka selalu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan pimpinan tepat pada waktunya.
7. Pada pernyataan” Pekerjaan yang diberikan kepada saya, saya kerjakan dengan baik” mayoritas responden menjawab setuju yakni 23 orang (43.4%)
(%), artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Pekerjaan yang diberikan kepada mereka, kerjakan dengan baik.

Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Variabel Insentif

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	-	-	1	1.9	1	1.9	33	62.3	18	34	53	100
P2	-	-	-	-	1	1.9	33	62.3	19	35.8	53	100
P3	-	-	-	-	1	1.9	27	50.9	25	47.2	53	100
P4	-	-	-	-	1	1.9	27	50.9	25	47.2	53	100
P5	1	1.9	-	-	-	-	35	66	17	32.1	53	100
P6	-	-	-	-	1	1.9	33	62.3	19	35.8	53	100
P7	-	-	-	-	1	1.9	33	62.3	19	35.8	53	100

Sumber hasil data diolah 2021

Penjelasan dari tabel diatas adalah:

1. Pada Pernyataan “Saya diberikan bonus sesuai dengan hasil kerja yang sudah saya capai” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 33 orang (62.3%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa mereka diberikan bonus sesuai dengan hasil kerja yang sudah dicapai
2. Pada pernyataan “Saya mengharapkan agar bonus yang diberikan berupa uang tambahan yang masuk ke gaji saya” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 33 orang (62.3%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa mereka mengharapkan agar bonus yang diberikan berupa uang tambahan yang masuk ke gaji.
3. Pada pernyataan ”Saya lebih menyukai Insentfi berupa uang tunai dibandingkan dengan program program lain” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 27 orang (47.2%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa mereka lebih menyukai Insentfi berupa uang tunai dibandingkan dengan program program lain

4. Pada pernyataan “Perusahaan sering memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 27 orang (47.2%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Perusahaan sering memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi
5. Pada pernyataan “Saya merasa pencapaian kerja saya lebih di apresiasi jika manager mengumumkan kepada khalayak ramai” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 35 orang (66%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa mereka merasa pencapaian kerja lebih di apresiasi jika manager mengumumkan kepada khalayak ramai
6. Pada pernyataan “Penghargaan dari atasan bisa memicu saya lebih baik dalam bekerja” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 33 orang (62.3%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Penghargaan dari atasan bisa memicu lebih baik dalam bekerja
7. Pada Pernyataan “Saya merasa insentif yang diberikan perusahaan kepada pegawai sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai.” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 33 orang (62.3%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa mereka merasa insentif yang diberikan perusahaan kepada pegawai sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai.

Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Variabel Kinerja

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	-	-	-	-	3	5.7	27	50.9	23	43.4	53	100
P2	-	-	-	-	-	-	29	54.7	24	45.3	53	100
P3	-	-	-	-	1	1.9	30	56.6	22	41.5	53	100
P4	-	-	-	-	1	1.9	30	56.6	22	41.5	53	100
P5	-	-	-	-	1	1.9	31	58.5	21	39.6	53	100
P6	-	-	-	-	-	-	31	58.5	22	41.5	53	100
P7	-	-	-	-	-	-	30	56.6	23	43.4	53	100
P8		-	-	-	-	-	28	52.8	25	47.2	53	100

Sumber hasil data diolah 2021

Penjelasan dari tabel diatas adalah :

1. Pada Pernyataan “Karyawan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai targetnya.” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 27 orang (50.9%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Karyawan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai targetnya.
2. Pada pernyataan “Karyawan selalu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan bidang kerja masing-masing” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 29 orang (54.7%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Karyawan selalu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan bidang kerja masing-masing
3. Pada pernyataan “Karyawan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari pada target yang ditentukan.” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 30 orang (56.6%) artinya dalam penelitian ini responden setuju

bahwa Karyawan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari pada target yang ditentukan

4. Pada pernyataan “Hasil pekerjaan karyawan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup kantor.” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 30 orang (56.6%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Hasil pekerjaan karyawan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup kantor
5. Pada pernyataan “Karyawan menguasai tugas sesuai yang ditentukan.” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 31 orang (56.6%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Karyawan menguasai tugas sesuai yang ditentukan
6. Pada pernyataan “Pengalaman karyawan berpengaruh terhadap penyelesaian tugas yang diberikan.” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 31 orang (56.6%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Pengalaman karyawan berpengaruh terhadap penyelesaian tugas yang diberikan
7. Pada pernyataan “Karyawan bekerja sesuai kehendaknya sendiri.” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 30 orang (56.6%) artinya dalam penelitian ini responden setuju bahwa Karyawan bekerja sesuai kehendaknya sendiri
8. Pada pernyataan “Karyawan bertanggungjawab langsung kepada pimpinan terhadap kesalahan yang dibuatnya.” Mayoritas responden menjawab setuju yakni 28 orang (52.8%) artinya dalam penelitian ini responden setuju

bahwa Karyawan bertanggungjawab langsung kepada pimpinan terhadap kesalahan yang dibuatnya.

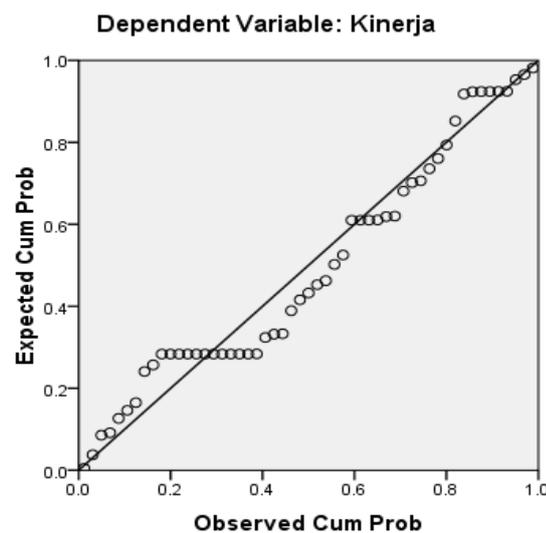
4.1.6 Uji Asumsi Klasik

Hipotesis memerlukan uji asumsi klasik, karena model analisis yang dipakai adalah regresi linier berganda. Asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari:

4.1.6.1 Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak Juliandi (2013:174). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

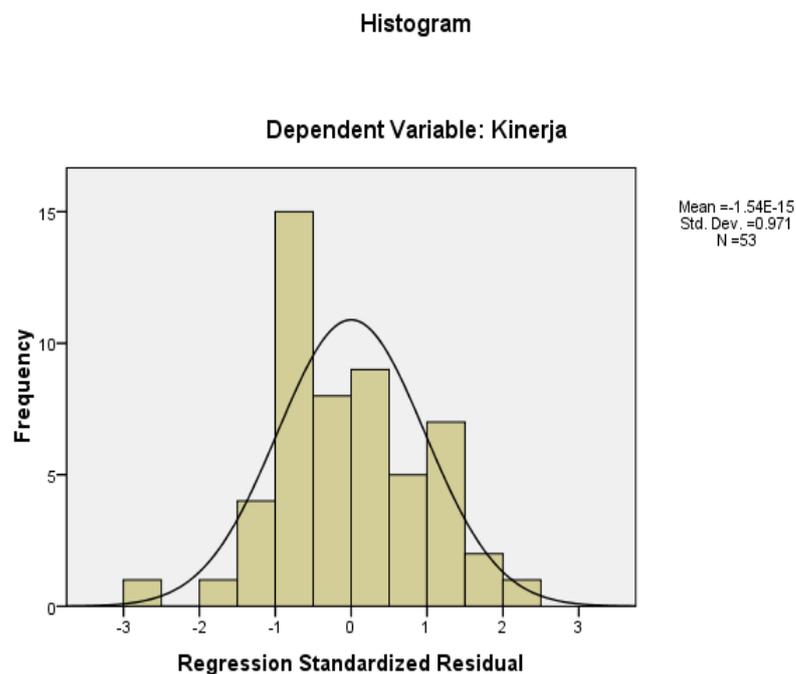


Sumber: data diolah 2021

Gambar 4.1

P-Plot Normalitas

Dari gambar diatas titik titik menyebar data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, kemudia lihat juga histogram normalitas, jika kurva normalitas membentuk lonceng (tidak melenceng ke kiri dan kekanan) maka distribusi data bisa dikatakan normal.



Sumber: data diolah 2021

Gambar 4.2
Histogram Normalitas

Dari gambar diatas menunjukkan kurva normalitas membentuk lonceng, tidak melenceng ke kanan atau ke kiri artinya dalam penelitian ini distribusi data bersifat normal.

4.1.6.2 Uji Multikolinearitas

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikolinearitas, demikian juga sebaliknya. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflasi Factor*) antar variabel independen dan nilai *tolerance*. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan VIF > 10 .

Tabel 4.14
Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pelatihan	.504	1.983
Disiplin	.471	2.121
Insentif	.551	1.816

Sumber : data diolah 2021

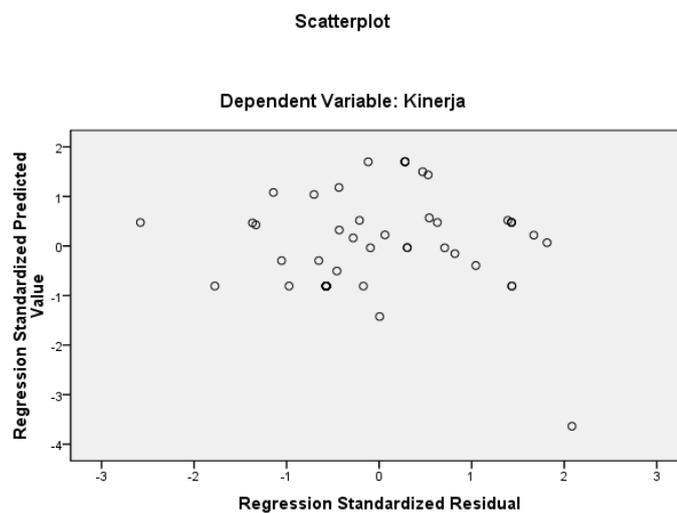
Tabel diatas menunjukkan nilai VIF dan *Tolerance* untuk tiga variabel, dimana untuk variabel X_1 (Pelatihan) memiliki nilai *Tolerance* $0.504 > 0.10$ dan nilai VIF $1.983 < 10$, lalu untuk variabel X_2 (Disiplin) *Tolerance* $0.471 > 0.10$ dan nilai VIF $2.121 < 10$, lalu untuk variabel X_3 (Insetif) *Tolerance* $0.551 > 0.10$ dan nilai VIF $1.816 < 10$, dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas karena untuk semua vairabel nilai VIF berapa dibawah 10 dan *Tolerance* berada diatas 0.10.

4.1.6.3 Uji Heterodekasitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya, Ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui dengan melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya.

Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heterokedastisitas adalah:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik - titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas



Sumber: data diolah 2021

Gambar 4.3
Scatterplot

Pada tabel diatas terlihat Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik - titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterodekasitas dalam penelitian ini.

4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut rumus untuk melihat analisis linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

(Sugiyono 2014 , hal.277)

Tabel 4.15
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.924	4.450		2.230	.030
	Pelatihan	.235	.182	.186	3.290	.002
	Disiplin	.004	.209	.003	.017	.987
	Insentif	.601	.147	.567	4.095	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: data diolah 2021

Dari tabel diatas bisa diambil persamaan :

$$Y = 9.924 + 0.235X_1 + 0.004X_2 + 0.601X_3$$

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda adalah:

- 1) Jika segala sesuatu pada variabel-variabel bebas dianggap nol maka kinerja (Y) adalah sebesar 9.924
- 2) Jika terjadi peningkatan Pelatihan sebesar 1 (satu) satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0.235 atau 23.5%.

- 3) Jika terjadi peningkatan Disiplin sebesar 1 (satu) satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0.004 atau 0.04%.
- 4) Jika terjadi peningkatan insentif kerja sebesar 1 (satu) satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0.603 atau 60.3%

4.1.8 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Dengan jumlah sampel 53 responden dengan taraf signifikan 0.05 dan df-2 (53-2=51) diperoleh nilai t tabel 2.007, kriteria perhitungan t tabel akan dibahas dibawah ini.

Tabel 4.16
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.924	4.450		2.230	.030
Pelatihan	.235	.182	.186	3.290	.002
Disiplin	.004	.209	.003	.017	.987
Insentif	.601	.147	.567	4.095	.000

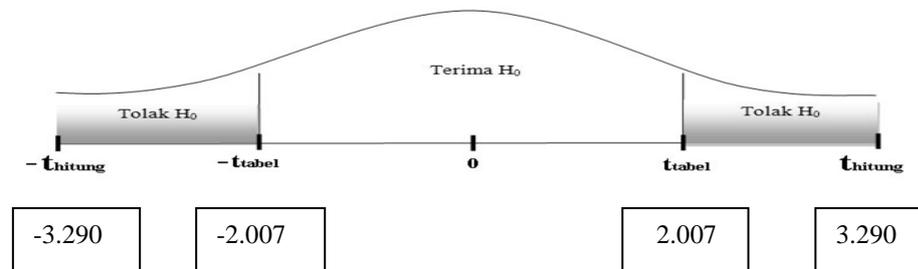
a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: data diolah 2021

4.1.8.1 Pengujian Pelatihan dengan Kinerja

Dari tabel diatas terlihat t tabel untuk variabel pelatihan adalah 3.290 dan taraf signifikan 0.002, hasil penelitian ini menunjukkan pelatihan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja dilihat dari t hitung > t tabel ($3.290 > 2.007$) dan taraf signifikansi yang lebih kecil 0.05 ($0.002 < 0.05$), artinya dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a di terima : Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja

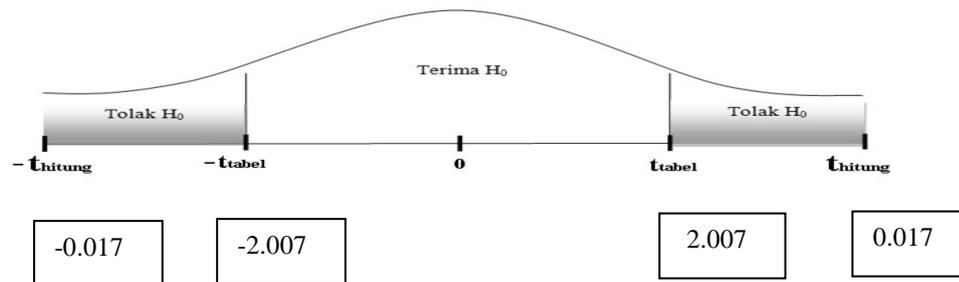
Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, hubungan antar variabel akan dijelaskan di gambar dibawah ini.



Gambar 4.4. Kriteria Pengujian Hipotesis X1

4.1.8.2 Pengujian Disiplin dengan Kinerja

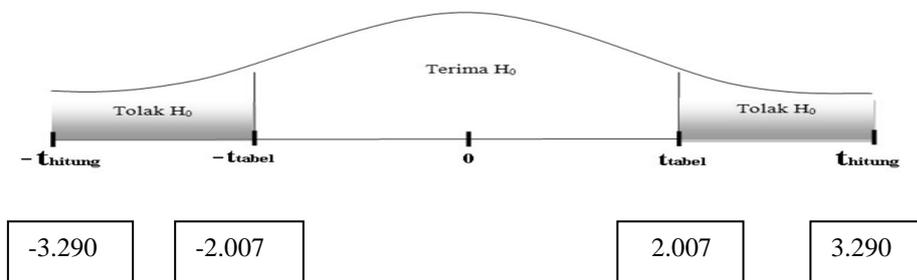
Dari tabel diatas terlihat t tabel untuk variabel pelatihan adalah 0.017 dan taraf signifikan 0.987, hasil penelitian ini menunjukkan disiplin tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja dilihat dari t hitung < t tabel ($0.017 < 2.007$) dan taraf signifikansi yang lebih besar 0.05 ($0.987 < 0.05$), artinya dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_a di tolak : disiplin tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, hubungan antar variabel akan dijelaskan di gambar dibawah ini.



Gambar 4.5 Kriteria Pengujian Hipotesis X2

4.1.8.3 Pengujian Insentif dengan Kinerja

Dari tabel diatas terlihat t tabel untuk variabel insentif adalah 4.095 dan taraf signifikan 0.000, hasil penelitian ini menunjukkan insentif berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja dilihat dari t hitung > t tabel ($4.095 > 2.007$) dan taraf signifikansi yang lebih kecil 0.05 ($0.000 < 0.05$), artinya dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a di terima : insentif berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, hubungan antar variabel akan dijelaskan di gambar dibawah ini.



Gambar 4.6 Kriteria Pengujian Hipotesis X3

4.1.8.4 Uji F

Uji F dilakukan agar melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (Simultan). Apabila tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Adapun prosedur pengujiannya adalah setelah melakukan perhitungan terhadap F hitung kemudian membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Kriteria pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi (α) $< 0,05$ maka H_0 ditolak (H_0 diterima), yang berarti secara simultan semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi (α) $> 0,05$ maka H_0 diterima (H_0 ditolak), yang berarti secara simultan semua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Tabel 4.17
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	285.069	3	95.023	15.292	.000 ^a
	Residual	304.478	49	6.214		
	Total	589.547	52			

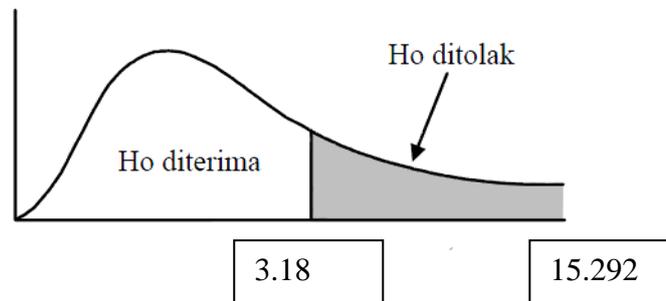
a. Predictors: (Constant), Insentif, Pelatihan, Disiplin

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: data diolah 2021

Dari tabel diatas terlihat nilai f hitung adalah 15.292 dan nilai signifikansinya adalah 0.000 , dengan jumlah sampel 53 orang dan taraf signifikansi 0,05 serta $df = n-2$ ($53-2=51$) diperoleh nilai f tabel senilai 3.18, dalam penelitian ini secara bersama sama , pelatihan, disiplin dan insentif berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karya dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($15.292 > 3.18$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 yakni 0.000 ($0.000 < 0.05$), dalam hal ini H_0 di tolak dan H_a diterima artinya Pelatihan,

Disiplin kerja dan Insentif berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.



Gambar 4.7 Kriteria Pengujian Hipotesis Secara Simultan

4.1.8.5 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu, Adapun rumus dari koefisien determinasi adalah $KD = R^2 \times 100\%$.

Tabel 4.18
Tabel Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 ^a	.484	.452	2.49276

a. Predictors: (Constant), Insentif, Pelatihan, Disiplin

Sumber: data diolah 2021

Dari tabel diatas terlihat nilai *R Square* sebesar 0.484 atau 48.4% besaran sumbangan Insentif, Pelatihan, Disiplin terhadap kinerja dalam penelitian ini, sedangkan sisanya 51.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja

Hasil penelitian ini menunjukkan pelatihan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja dilihat dari t hitung $>$ t tabel ($3.290 > 2.007$) dan taraf signifikansi yang lebih kecil 0.05 ($0.002 < 0.05$), artinya dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a di terima : Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Menurut (Mangkunegara, 2018) pelatihan bagi karyawan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan standar. Adanya pelatihan akan menciptakan kinerja karyawan yang tinggi sehingga dapat menunjang keberhasilan perusahaan. Hasil penelitian (Marjaya & Pasaribu, 2019), (Sukoco et al., 2020), (Syahputra & Tanjung, 2020), (Usman et al., 2021), (Mutholib, 2019), (Elizar & Tanjung, 2018), (Nasution, 2017), (Prayogi & Nursidin, 2018) menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.2.2 Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja

Hasil penelitian ini menunjukkan disiplin tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja dilihat dari t hitung $<$ t tabel ($0.017 < 2.007$) dan taraf signifikansi yang lebih besar 0.05 ($0.987 < 0.05$), artinya dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_a di ditolak : disiplin tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Menurut (Hasibuan, 2018) mengemukakan bahwa kedisiplinan adalah fungsi operatif keenam dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Kedisiplinan merupakan fungsi

operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Hasyim & Pasaribu, 2021), (Rozalia et al., 2015), (Arif et al., 2019), (Jufrizen, 2016), (Khair & Hakim, 2020), (Jufrizen, 2018), (Harahap & Tirtayasa, 2020), (Jufrizen & Hadi, 2021), (Yusnandar et al., 2020) dan (Farisi et al., 2020) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.2.3 Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja

Hasil penelitian ini menunjukkan insentif berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja dilihat dari t hitung $>$ t tabel ($4.095 > 2.007$) dan taraf signifikansi yang lebih kecil 0.05 ($0.000 < 0.05$), artinya dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima : insentif berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Insentif merupakan sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan. Pemberian insentif dimaksudkan agar dapat memenuhi kebutuhan para pegawai dan keluarga mereka. Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana-rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja pegawai atau profitabilitas organisasi, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prayogi et al., 2019), (Sukoco et al., 2020), (Astuti & Suhendri, 2019) yang menyatakan bahwa Insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Putri & Lesmana, 2018) yang menyatakan bahwa Insentif berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja dosen melakukan penelitian dan pengabdian masyarakat.

4.2.4 Pengaruh Pelatihan, Disiplin dan Insentif Terhadap Kinerja

Dalam penelitian ini secara bersama sama, pelatihan, disiplin dan insentif berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karya dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($15.292 > 3.18$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 yakni 0.000 ($0.000 < 0.05$), dalam hal ini H_0 di tolak dan H_a diterima artinya Pelatihan, Disiplin kerja dan Insentif berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nata et al., 2017) yang menyatakan bahwa Pelatihan, Disiplin kerja dan Insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Hasil penelitian ini menunjukkan pelatihan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja dilihat dari t hitung $>$ t tabel ($3.290 > 2.007$) dan taraf signifikansi yang lebih kecil 0.05 ($0.002 < 0.05$).
2. Hasil penelitian ini menunjukkan disiplin tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja dilihat dari t hitung $<$ t tabel ($0.017 < 2.007$) dan taraf signifikansi yang lebih besar 0.05 ($0.987 < 0.05$).
3. Hasil penelitian ini menunjukkan insentif berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja dilihat dari t hitung $>$ t tabel ($4.095 > 2.007$) dan taraf signifikansi yang lebih kecil 0.05 ($0.000 < 0.05$).
4. Dalam penelitian ini secara bersama sama , pelatihan, disiplin dan insentif berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karya dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($15.292 > 3.18$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 yakni 0.000 ($0.000 < 0.05$).
5. Nilai *R Square* sebesar 0.484 atau 48.4% besaran sumbangan Insentif, Pelatihan, Disiplin terhadap kinerja dalam penelitian ini, sedangkan sisanya 51.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan penulis untuk penelitian ini adalah

1. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, dirasa sudah berjalan cukup baik, adapun yang perlu ditingkatkan adalah kenyamanan ruangan training, dan lebih dievaluasi hasil training oleh trainer yang memberikan pelatihan karena dari hasil angket yang disebar dan hasil penelitian terdahulu menunjukkan training sangat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.
2. Disiplin kerja sudah berjalan sangat baik di Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, untuk hal-hal yang perlu diperbaiki adalah perlunya perusahaan mengecek kembali hasil kerja para karyawan karena dari angket yang disebar masih terdapat beberapa responden yang tidak yakin hasil kerjanya baik.
3. Insentif merupakan faktor yang paling mempengaruhi kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Unit Costumer Care, dikarenakan mereka sering menghadapi keluhan dari berbagai macam pelanggan dan budaya kerja yang keras, sehingga jika suatu karyawan mencapai suatu prestasi kerja responden menginginkan agar apa yang mereka capai diumumkan kepada karyawan lainnya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam menyelesaikan penelitian ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini, adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel ini hanya menggunakan 3 faktor yang mempengaruhi kinerja yakni, pelatihan, disiplin dan insentif, dimana terdapat banyak variabel lain yang mempengaruhi kinerja.
2. Sampel penelitian ini terbilang cukup sedikit hanya berjumlah 53 orang, sehingga tidak bisa menjadi patokan untuk perusahaan lain.
3. Masing-masing perusahaan memiliki pribadi karyawan yang berbeda-beda sehingga hasil dari penelitian ini belum tentu bisa di aplikasikan diperusahaan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M., Syaifani, P. E., Siswadi, Y., & Jufrizen, J. (2019). Effect of Compensation and Discipline on Employee Performance. *Proceeding of The 3rd International Conference on Accounting, Business & Economics (UII-ICABE 2019)*, 263–276.
- Astuti, R., & Suhendri, S. (2019). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tunas Jaya Utama. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya : Penelitian Ilmu Manajemen*, 5(2), 1–10.
- Bismala, L., Arianty, N., & Farida, T. (2015). *Perilaku Organisasi*. Umsu Press.
- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Zahir Publishing.
- Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, I. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah di Kota Medan. *Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 209–218.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (14th ed.). Salemba Empat.
- Elizar, E., & Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 46–58.
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 15–33.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku Seru.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku Seru.
- Handoko, T. H. (2017). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 120–135. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4866>
- Hasibuan, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hasyim, & Pasaribu, F. (2021). Pengaruh Iklim Organisasi, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor SAMSAT Labuhan Batu Utara. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 5(1), 153–169.

- Indrawati. (2015). *metode penelitian manajemen dan bisnis konvergensi teknologi komunikasi dan informasi*. PT. Refika Aditama.
- Iskandar, D., Hafni, R., & Nasution, A. (2018). *Statistik Ekonomi & Bisnis di Perguruan Tinggi*. Medan: Akasha Sakti.
- Jufrizen, J. (2016). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja Pada PT. Socfin Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 181–195.
- Jufrizen, J. (2018). Peran Motivasi Kerja dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding: The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018*, 405–424.
- Jufrizen, J., & Hadi, F. P. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Sains Manajemen*, 7(1), 35–54. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.2277>
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014). *Metode Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi*. UMSU PRESS.
- Kadarisman, M. (2017). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rajawali Pers.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo.
- Khair, H., & Hakim, F. (2020). Pengaruh Motivasi , Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 120–135.
- Laksmi, A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Graha Ilmu.
- Mangkunegara, A. A. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Remaja Kosda Karya.
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). Pengaruh Kepemimpinan , Motivasi , Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 129–147.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2018). *Manajemen Sumber. Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Moehariono. (2017). *Mengukur Kinerja Karyawan*. Salemba Empat.
- Mutholib, M. (2019). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja. *Liabilities Jurnal Pendidikan Akutansi*, 2(3), 222–236.
- Nasution, A. E. (2017). Pengaruh Disiplin dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Hermes Realty Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 1–12.

- Nata, A. W., Herlambang, T., & Setyowati, T. (2017). Analisis Pelatihan, Disiplin Kerja, Insentif Pengaruhnya Terhadap Tingkat Produktifitas Kerja Karyawan. *Jurnal Penelitian Ipteks*, 2(2), 180–192.
- Nawawi, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gajah Mada University Press.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 665–670.
- Prayogi, M. A., & Nursidin, M. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Universitas Asahan 2018*, 216–222.
- Putri, L. P., & Lesmana, M. T. (2018). Pengaruh insentif dan kebijakan universitas terhadap kinerja dosen dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 2(3), 97–102.
- Rangkuti, F. (2016). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis* (S. Pintaka (ed.); 1st ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (6th ed.). PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rajagrafindo Persada.
- Rozalia, N. A., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), 1–8.
- Sarwoto. (2014). *Dasar-Dasar Organisasi Manajemen*. Ghalia Indonesia.
- Saydam, G. (2017). *Manajemen Sumber daya Manusia: Suatu pendekatan*. Mikro. Djambaran.
- Sedarmayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju.
- Sinungan, M. (2017). *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Bumi Aksara.
- Sirait, J. T. (2016). *Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya. Manusia dalam Organisasi*. Grasindo.
- Siswadi, Y. (2017). Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Padapt. Jasa Marga Cabang (Belmera) Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(01), 124–137.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, S., Tirtayasa, S., & Khair, H. (2020). Kepemimpinan, Insentif dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Bank Syariah Mandiri Cabang Pematang Siantar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 224–239.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Suwanto, & Priansa, D. J. (2016). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis.pdf*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, M. D., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 283–295. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5130>
- Tanjung, H. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 15(1), 27–34.
- Usman, S., Rambe, M. F., & Jufrizen, J. (2021). Pengaruh Penempatan, Kompensasi Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Kabupaten Mandailing Natal. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 5(1), 90–101. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v5i1.1671>
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo.
- widodo. (2015). *manajemen pengembangan sumber daya manusia*. pustaka pelajar.
- Yusnandar, W., Nefri, R., & Siregar, S. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah di Kota Medan. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 61–72. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.433>

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

**Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja Dan Insentif Terhadap
Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada
PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk**

Responden yang terhormat,

Bersama ini, saya mohon kesedian Bapak/ Ibu/Sdra/i untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Data ini hanya untuk kebutuhan penelitian semata untuk menyelesaikan studi. Diharapkan dalam pengisiannya responden menjawab dengan leluasa sesuai dengan persepsi Anda.

Anda diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka sebab tidak ada jawaban yang benar dan salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, penulis menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/I mengisi angket ini adalah bantuan tak ternilaibagi penulis. Atas bantuan dan perhatian Bapak/ibu, saya ucapkan terima kasih.

Penulis

(Windasari)

A. Karakteristik Responden**1. Nama Responden****2. Usia** 20-25 tahun 36- 45 tahun 26-35 tahun >45 tahun**3. Jenis Kelamin** Laki- laki Perempuan**4. Pendidikan** SMA-D3 S2 S1 S3**5. Masa Kerja** 1-5 tahun 10-15 tahun 5-10 tahun >15 tahun

KET :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET :

1. Bapak/Ibu diminta untuk memberikan anggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini sesuai dengan keadaan, pendapat, dan perasaan Bapak/Ibu, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain.
2. Berikanlah tanda (√) pada kolom yang Bapak/Ibu anggap sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu.

B. Kuisisioner Penelitian**Pelatihan (X₁)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kemampuan para trainer memberikan materi mudah di pahami					
2	Pihak trainer dari perusahaan memberikan pelatihan sesuai dengan pekerjaan yang akan saya hadapi					
3	Materi pelatihan yang diberikan membantu saya dalam bekerja					
4	Metode pelatihan cukup mudah dimengerti					
5	Peserta pelatihan bersifat responsive atas materi yang diberikan					
6	Suasana ruangan untuk melakukan pelatihan cukup nyaman					
7	Setelah diberikan pelatihan, pihak trainer akan mengevaluasi hasil pelatihan jika dirasa tidak sesuai dengan kondisi kerja					

Disiplin Kerja (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Setiap hari saya datang ke kantor sesuai dengan jam yang telah ditentukan perusahaan					
2	Saya selalu hadir di kantor setiap hari kerja					
3	Karyawan harus menggunakan seragam setiap hari di kantor					
4	Saya selalu menaati peraturan yang telah ditetapkan perusahaan					
5	Saya selalu menaati peraturan yang telah ditetapkan perusahaan					
6	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan pimpinan tepat pada waktunya					
7	Pekerjaan yang diberikan kepada saya, saya kerjakan dengan baik					

Insentif (X3)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya diberikan bonus sesuai dengan hasil kerja yang sudah saya capai					
2	Saya mengharapkan agar bonus yang					

	diberikan berupa uang tambahan yang masuk ke gaji saya					
3	Saya lebih menyukai insentif berupa uang tunai dibandingkan dengan program-program lain					
4	Perusahaan sering memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi					
5	Saya merasa pencapaian kerja saya lebih diapresiasi jika manager mengumumkan kepada khalayak ramai					
6	Penghargaan dari atasan bisa memicu saya lebih baik dalam bekerja					
7	Saya merasa insentif yang diberikan perusahaan kepada pegawai sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai					

Kinerja (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai targetnya.					
2	Karyawan selalu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan bidang kerja masing-masing					
3	Karyawan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari pada target yang ditentukan.					
4	Hasil pekerjaan karyawan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup					

	kantor.					
5	Karyawan menguasai tugas sesuai yang ditentukan.					
6	Pengalaman karyawan berpengaruh terhadap penyelesaian tugas yang diberikan.					
7	Karyawan bekerja sesuai kehendaknya sendiri.					
8	Karyawan bertanggungjawab langsung kepada pimpinan terhadap kesalahan yang dibuatnya.					

LAMPIRAN 2
TABULASI ANGKET

no	jk	us	pddk	lk	X1						Total	X2							
1	1	1	2	1		4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	3	5
2	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5
3	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4
4	1	1	2	2	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	5	5	5	5	3
5	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4
6	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4
7	2	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	27	3	4	4	4	4	4	4
8	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4
9	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	5	4	5	4	3
10	2	2	2	2	5	5	5	4	5	5	5	34	5	4	5	4	5	5	2
11	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	3
12	2	1	2	1	4	4	4	5	4	5	5	31	4	4	4	4	4	4	2
13	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	3
14	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4
15	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	4	4	3
16	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4
17	1	2	2	2	5	5	4	5	4	5	5	33	5	5	5	5	5	5	3
18	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	4	5	5	3
19	1	2	3	1	5	4	5	4	4	5	5	32	4	4	4	4	4	4	2
20	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	4
21	1	2	2	1	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	4	3
22	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	4	4	4
23	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	4	3
24	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	4	4	5
25	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	4	4	4	3
26	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5
27	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4
28	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	3
29	1	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	29	4	5	4	5	4	5	3
30	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4
31	2	2	1	2	4	4	4	4	5	4	4	29	5	4	5	5	5	4	3
32	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	4	4	4	4	3
33	1	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	31	5	4	5	5	5	5	3
34	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	5	5	5	4	3
35	2	2	2	2	4	4	5	4	5	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4
36	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	3
37	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	3

38	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
39	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3
40	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
41	2	1	2	1	4	5	4	5	5	5	5	33	5	4	4	5	5	3
42	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
43	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	3
44	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3
45	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4
46	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
47	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
48	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5
49	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
50	1	2	2	1	4	5	4	4	4	5	5	31	5	5	4	4	4	4
51	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
52	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
53	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4

X3							total	X3							total	
2	2	2	3	1	4	3	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	5	5	4	4	30	5	5	4	4	4	5	5	5	37
5	4	5	5	5	4	4	32	5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	3	3	4	4	4	29
4	4	5	5	5	4	4	31	4	4	5	4	5	4	5	5	36
5	5	5	4	4	5	5	33	4	4	5	5	4	5	4	4	35
5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	4	5	4	5	5	5	38
5	5	5	5	4	4	4	32	4	5	4	5	4	5	4	5	36
4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	5	5	5	5	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	4	5	4	5	5	5	38
4	4	5	5	5	4	5	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	5	5	5	5	33	4	5	4	5	4	5	5	5	37
4	4	4	5	4	4	4	29	5	4	5	4	5	4	5	5	37
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	5	4	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	4	4	4	4	31	5	5	5	4	5	4	5	4	37

LAMPIRAN 3
HASIL OLAH DATA SPSS

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki laki	29	54.7	54.7	54.7
perempuan	24	45.3	45.3	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 tahun	17	32.1	32.1	32.1
26-35 tahun	32	60.4	60.4	92.5
36-45 tahun	2	3.8	3.8	96.2
> 45 tahun	2	3.8	3.8	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/D3	11	20.8	20.8	20.8
S1	41	77.4	77.4	98.1
S2	1	1.9	1.9	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Lama Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-5 tahun	23	43.4	43.4	43.4
5-10 tahun	30	56.6	56.6	100.0
Total	53	100.0	100.0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	42	79.2	79.2	79.2
	Ss	11	20.8	20.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	40	75.5	75.5	75.5
	Ss	13	24.5	24.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	41	77.4	77.4	77.4
	Ss	12	22.6	22.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	41	77.4	77.4	77.4
	Ss	12	22.6	22.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	39	73.6	73.6	73.6
	Ss	14	26.4	26.4	100.0

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	39	73.6	73.6	73.6
	Ss	14	26.4	26.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ks	1	1.9	1.9	1.9
	S	37	69.8	69.8	71.7
	Ss	15	28.3	28.3	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ks	1	1.9	1.9	1.9
	S	36	67.9	67.9	69.8
	Ss	16	30.2	30.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ks	1	1.9	1.9	1.9
	S	36	67.9	67.9	69.8
	Ss	16	30.2	30.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	37	69.8	69.8	69.8
	Ss	16	30.2	30.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ks	1	1.9	1.9	1.9
	S	36	67.9	67.9	69.8
	Ss	16	30.2	30.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ts	1	1.9	1.9	1.9
	Ks	1	1.9	1.9	3.8
	S	33	62.3	62.3	66.0
	Ss	18	34.0	34.0	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X32

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ts	1	1.9	1.9	1.9
	S	33	62.3	62.3	64.2
	Ss	19	35.8	35.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X33

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ts	1	1.9	1.9	1.9
	S	27	50.9	50.9	52.8
	Ss	25	47.2	47.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X34

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ks	1	1.9	1.9	1.9
	S	25	47.2	47.2	49.1
	Ss	27	50.9	50.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X35

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sts	1	1.9	1.9	1.9
	S	35	66.0	66.0	67.9
	Ss	17	32.1	32.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X36

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ks	1	1.9	1.9	1.9
	S	33	62.3	62.3	64.2
	Ss	19	35.8	35.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

X37

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ks	1	1.9	1.9	1.9
	S	33	62.3	62.3	64.2
	Ss	19	35.8	35.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ks	3	5.7	5.7	5.7
	S	27	50.9	50.9	56.6
	Ss	23	43.4	43.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	29	54.7	54.7	54.7
	Ss	24	45.3	45.3	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ks	1	1.9	1.9	1.9
	S	30	56.6	56.6	58.5
	Ss	22	41.5	41.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ks	1	1.9	1.9	1.9
	S	30	56.6	56.6	58.5
	Ss	22	41.5	41.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ks	1	1.9	1.9	1.9
	S	31	58.5	58.5	60.4
	Ss	21	39.6	39.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	31	58.5	58.5	58.5
	Ss	22	41.5	41.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	30	56.6	56.6	56.6
	Ss	23	43.4	43.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	28	52.8	52.8	52.8
	Ss	25	47.2	47.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.921	.923	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	30.9434	8.901	.586	.366	.925
Y2	30.8679	8.732	.792	.777	.906
Y3	30.9245	8.879	.687	.833	.914
Y4	30.9245	8.648	.770	.870	.908
Y5	30.9434	8.824	.714	.877	.912
Y6	30.9057	8.779	.784	.885	.907
Y7	30.8868	8.756	.787	.821	.907
Y8	30.8491	8.708	.799	.780	.906

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.898	.898	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X31	26.1887	7.387	.709	.802	.882
X32	26.1509	7.323	.764	.771	.875
X33	26.0377	7.152	.786	.745	.872
X34	25.9811	7.750	.670	.617	.886
X35	26.2075	7.129	.716	.614	.882
X36	26.1321	8.078	.584	.603	.895
X37	26.1321	7.809	.687	.687	.885

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.781	.839	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X21	24.8491	4.131	.712	.694	.714
X22	24.8302	4.413	.607	.496	.737
X23	24.8491	4.092	.734	.827	.709
X24	24.8679	4.194	.777	.705	.708
X25	24.8679	4.117	.738	.851	.710
X26	24.9623	4.306	.658	.575	.727
X27	25.5660	5.712	-.129	.151	.914

Reliability Statistics

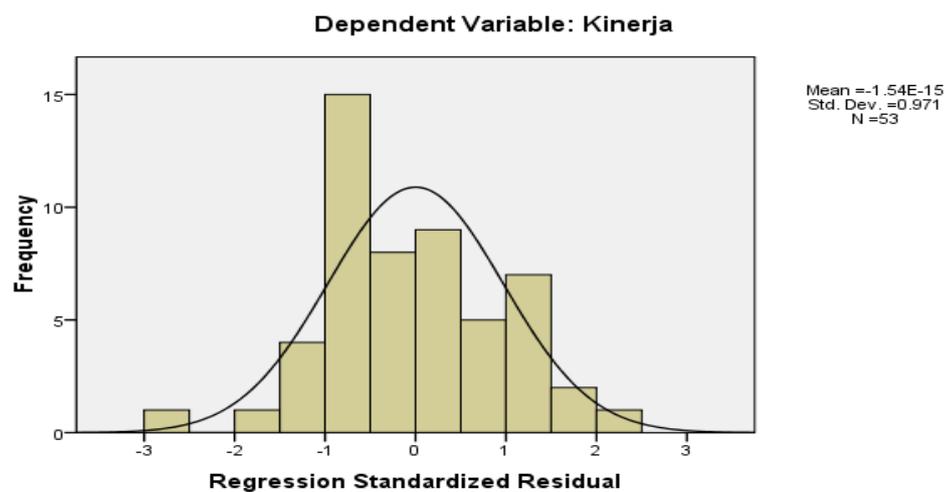
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.940	.940	7

Item-Total Statistics

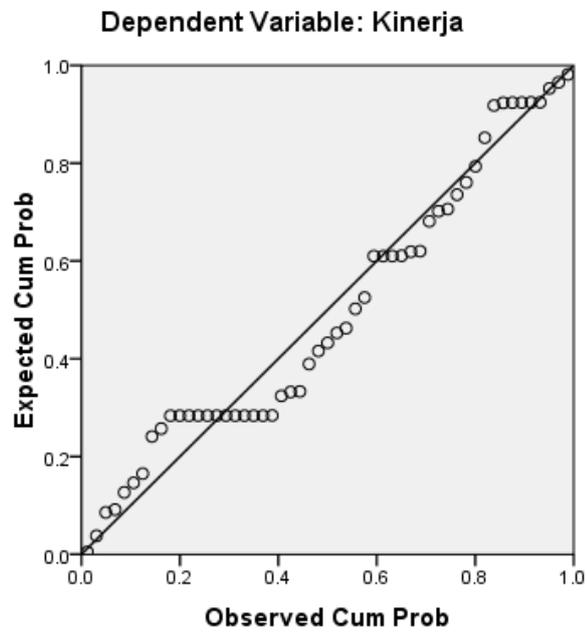
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	25.5094	5.524	.767	.728	.934
X12	25.4717	5.292	.844	.770	.927
X13	25.4906	5.524	.738	.673	.936
X14	25.4906	5.409	.805	.698	.930
X15	25.4528	5.406	.756	.669	.935
X16	25.4528	5.060	.855	.818	.926
X17	25.4340	5.020	.858	.832	.926

Charts

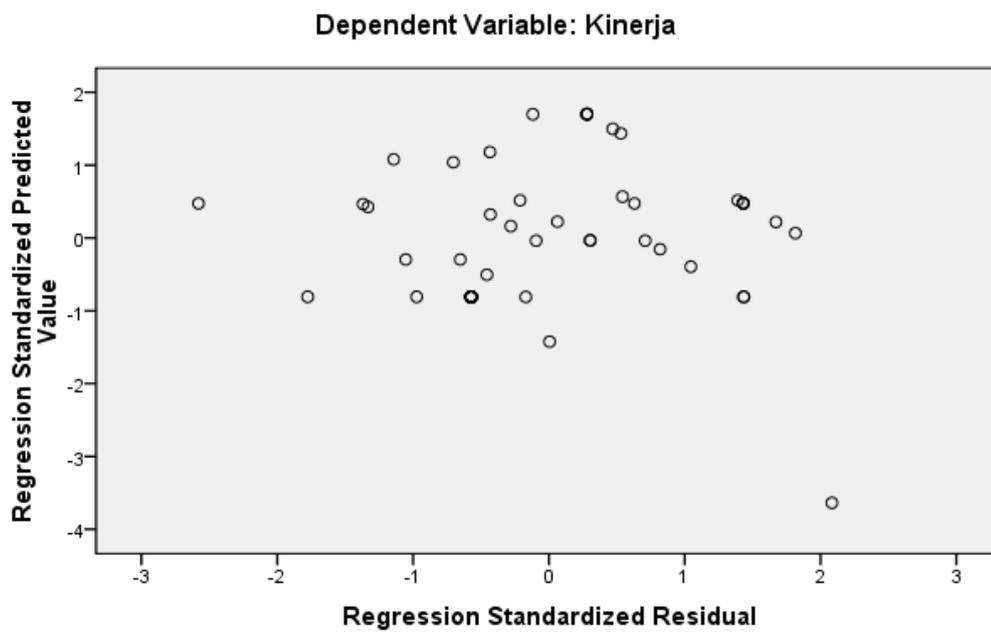
Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Coefficients^a

Model	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.030	.982	18.866					
Pelatihan	.203	-.131	.600	.524	.181	.132	.504	1.983
Disiplin	.987	-.416	.423	.483	.002	.002	.471	2.121
Insentif	.000	.306	.896	.679	.505	.420	.551	1.816

a. Dependent Variable: Kinerja

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Insentif, Pelatihan, Disiplin ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 ^a	.484	.452	2.49276

a. Predictors: (Constant), Insentif, Pelatihan, Disiplin

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	285.069	3	95.023	15.292	.000 ^a
Residual	304.478	49	6.214		
Total	589.547	52			

a. Predictors: (Constant), Insentif, Pelatihan, Disiplin

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	285.069	3	95.023	15.292	.000 ^a
Residual	304.478	49	6.214		
Total	589.547	52			

b. Dependent Variable: Kinerja

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.924	4.450		2.230	.030
Pelatihan	.235	.182	.186	3.290	.002
Disiplin	.004	.209	.003	.017	.987
Insentif	.601	.147	.567	4.095	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Windasari
Tempat dan Tanggal Lahir : Purwosari, 25 Maret 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Anak Ke : I (satu) dari 3 (tiga) bersaudara
Alamat : Labuhanbatu Selatan
No. Telepon : 0821 6011 3226
E-mail : windasari123gp@gmail.com

2. Data Orang Tua

Nama Ayah : Wagimun
Nama Ibu : Suwarseh
Pekerjaan Ayah : Petani
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Labuhanbatu Selatan

3. Data Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Negeri Inpres 095256 Pematang Bandar
Sekolah Menengah Pertama : Pondok Pesantren Luqman Bandar Tongah
Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 2 Bandar
Perguruan Tinggi : UMSU

Medan, Agustus 2021

(Windasari)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: 1277/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/30/12/2020

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di Medan

Medan, 30/12/2020

Dengan hormat.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Windasari
NPM : 1705160020
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumberdaya Manusia

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

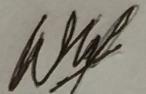
Identifikasi Masalah : Judul - 1 : Keterampilan karyawan kurang memadai karena karyawan tidak mengikuti pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing, serta pengalaman kerja yang dimiliki karyawan masih minim dan kemampuan kerja karyawan masih kurang maksimal.
Judul - 2 : Karyawan memiliki kecerdasan yang masih rendah serta tingkat Emosional yang dimiliki karyawan masih belum harmoni antar rekan kerja, oleh sebab itu upaya dalam meningkatkan kinerja untuk mencapai target yang telah ditentukan belum tercapai.
Judul - 3 : Pelatihan kurang berpartisipasi terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan, dan insentif kurang berpartisipasi terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan oleh sebab itu Produktivitas kerja karyawan mengalami Penurunan.

Rencana Judul : 1. Pengaruh Keterampilan Dan Pengalaman Kerja Kerja Terhadap Kemampuan Kerja Karyawan
2. Pengaruh Kecerdasan Dan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan
3. Pengaruh Pelatihan Dan Insentif Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Objek/Lokasi Penelitian : Klinik Kecantikan Lisvia Skincare & Anti Aging Medan

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya
Pemohon


(Windasari)

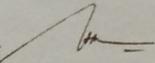


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

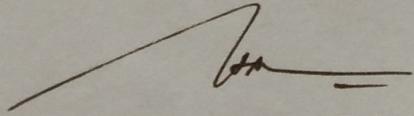
Nomor Agenda: 1277/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/30/12/2020

Nama Mahasiswa : Windasari
NPM : 1705160020
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumberdaya Manusia
Tanggal Pengajuan Judul : 30/12/2020
Nama Dosen Pembimbing*) : Muhammad Taufik Lesmana, SP., MM. 

Judul Disetujui**)

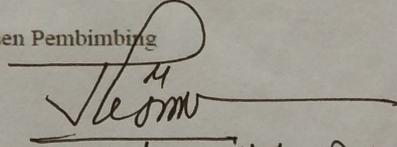
"Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja
Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan
Klinik Kecantikan Lisvia Skincare
& Anti Aging Medan"

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Manajemen


(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., M.Si.)

Medan, 09-01-2021

Dosen Pembimbing


(M. TAUFIK LESMANA, SP. MM.)

Keterangan:

*) Ditisi oleh Pimpinan Program Studi

***) Ditisi oleh Dosen Pembimbing

Setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan foto dan uploadlah lembar ke-2 ini pada form online "Upload Pengesahan Judul Skripsi"

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Universitas/PTS : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jenjang : STRATA SATU (S-1)

Ketua Program Studi : JASMAN SARIPUDDIN HSB, SE.,M.Si.
Dosen Pembimbing : MUHAMMAD TAUFIK LESMANA, S.P.,M.M.

Nama Lengkap : WINDASARI
NPM : 1705160020
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Penelitian : PENGARUH PELATIHAN, DISIPLIN KERJA DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN KLINIK KECANTIKAN LISVIA SKINCARE & ANTI AGING MEDAN

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
11/02/21	1.Di cover depan ganti skripsi dengan proposal		
	2.Proposal tidak usah pakai kata pengantar		
	3.Di latar belakang masalah buat kutipannya		
	4.Perbaiki identifikasi masalah, jelaskan apa saja identifikasi masalah tentang pelatihan di perusahaan, disiplin kerja, insentif dan kinerja di perusahaan		
	5.Perbaiki batasan masalah		
	6.Perbaiki rumusan masalah : 1.Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja..... 2. 3. 4.Apakah pelatihan,disiplin kerj dan insentif berpengaruh terhadap kinerja....		
	7.Perbaiki tujuan penelitian: 1.Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja.....		



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 (061) 6624567 Medan 20238

01/03/21	<p>Dst</p> <p>8.Perbaiki manfaat penelitian :</p> <ol style="list-style-type: none">1.Manfaat Teoritis2.Manfaat Praktis :<ul style="list-style-type: none">-Bagi Perusahaan-Bagi Karyawan-Bagi peneliti lain <p>9.Perbaiki landasan teori :</p> <p>A.Uraian Teori</p> <ol style="list-style-type: none">1.Kinerja<ol style="list-style-type: none">a.Pengertian kinerjab.Faktor2 yg mempengaruhi kinerjac.Tujuan penilaian kinerjad.Indikator kinerja <p>Mulai dari variabel Y baru variabel X1,X2danX3</p> <p>10.Perbaiki kerangka konseptual :</p> <ol style="list-style-type: none">1.Pengaruh Pelatihan terhadap kinerja <p>Jelaskan dan cantumkan penelitian terrdahulu, cari dari jurnal atau prosiding utamakan jurnal atau prosiding dosen pembimbing</p> <p>11.Perbaiki hipotesis :</p> <ol style="list-style-type: none">1.Ada pengaruh.....terhadap <p>12.Untuk Bab III</p> <p>Metode Penelitian</p> <p>A.Pendekatan Penelitian</p> <p>B.Defenisi Operasional</p> <ol style="list-style-type: none">1.Kinerja (Y) Jelaskan dan buat indikator kinerja <p>C.Tempat dan waktu penelitian</p> <p>13.Buat semua perkiraan jadwal pelaksanaan penelitian</p> <p>14.Di dalam populasi dan sampel buat tabel daftar karyawan yg berjumlah 34 org</p> <p>15.Buat tabel skala likert di dalam teknik pengumpulan data</p> <p>16.Buat rumus uji validasi dan reliabilitas</p> <p>17.Perbaiki gambar uji F</p>		
----------	---	--	--



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 (061) 6624567 Medan 20238

04/03/21	<p>kurung, cth.....(Taufik. 2020, hal. 56)</p> <p>2.Buat halaman kutipan di landasan teori, cth: Moeheriono (2012, hal.95)</p> <p>3.Tambahkan dalam landasan teori faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan dan indikator pelatihan, indikator disiplin kerja, indikator insentif</p> <p>4.Masukkan jurnal atau prosiding dari dosen pembimbing tentang disiplin kerja dan insentif, kemudian buat gambar kerangka konseptual disetiap judul</p> <p>5.Untuk gambar kerangka konseptual buat bentuk gambar ellips atau bulatan.kemudian tarik garis dari X1,X2 dan X3 ke Y artinya secara bersama-sama</p> <p>5.Buat sumber dikutip darimana disetiap tabel indikator</p> <p>6.Perkirakan saja jadwal penelitian sampai sidang meja hijau</p> <p>7.Untuk data karyawannya letakkan di bawah sampel dan dibuat di dalam tabel,cth :</p> <table data-bbox="539 1173 900 1317"><tr><td>Manajer</td><td>1 orang</td></tr><tr><td>Head of Finance</td><td>3 orang</td></tr><tr><td>Dst</td><td></td></tr><tr><td>Jumlah</td><td>34 orang</td></tr></table> <p>8.Buat rumus uji validitas dan reliabilitas beserta keterangannya</p> <p>1.Di kerangka konseptual pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja dibuat MA Prayogi,dkk(thn, hal) kemudian buat hasil penelitiannya bukan arti dari disiplin, begitu juga dengan insentif terhadap kinerja buat MT Lesmana (thn, hal) buat hasil penelitiannya dan diketerangan gambarnya hilangkan paradigma penelitian</p> <p>2.Perbaiki gambar 2.4 : buat panah dari pelatihan ke kinerja, panah dari disiplin kerja ke kinerja, panah dari insentif ke kinerja baru buat panah secara bersama-sama</p> <p>3.Perbaiki daftar pustaka Prayogi,MA dkk..... Lesmana, MT</p> <p>Berurutan sesuai dengan abjad</p>	Manajer	1 orang	Head of Finance	3 orang	Dst		Jumlah	34 orang		
Manajer	1 orang										
Head of Finance	3 orang										
Dst											
Jumlah	34 orang										



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 (061) 6624567 Medan 20238

09/03/21	ACC Proposal		
----------	--------------	--	--

Medan, Februari 2021

Dosen Pembimbing

Diketahui / Disetujui
Ketua Program Studi Manajemen

M. TAUFIK LESMANA, S.P., M.M.

JASKAN SARIPUDDIN HSB, SE., M.Si.

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Medan 220238

Nomor :/Il.3-AU/UMSU-05/F/2021
Lamp. :
Hal : Undangan Pelaksanaan
Seminar Proposal

Medan, 03 Sya'ban 1442 H
17 Maret 2021 M

Kepada Yth, Bapak/Ibu Dosen
di,
Medan

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Ba'da salam, sehubungan dengan ini kami mengundang Bapak/Ibu Dosen untuk dapat hadir dalam pelaksanaan Seminar Proposal Skripsi S-1 (Strata Satu) mahasiswa :

N a m a : Windasari
N P M : 1705160020
Jurusan : MANAJEMEN
Telephone/Hp : 082160113226
Judul : Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Klinik Kecantikan Lisvia Skincare & Anti Aging Medan
dilaksanakan pada :
Hari / Tgl : *Jum'at 19 Maret 2021*
Tempat : Media Online
Waktu : 09.00.Wib s/d selesai

dengan tim :

1. Jasman Saripuddin, SE.,M.Si.
2. Assoc.Prof.Dr.Jufrizen,SE.M.Si.
3. Muhammad Taufik Lesmana SP., MM
4. Jasman Saripuddin,SE.,M.Si.

(Ketua)
(Sekretaris)
(Pembimbing)
(Pemanding)

Demikian undangan Seminar Proposal Skripsi ini kami sampaikan atas perhatian serta kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Wassalam
Wakil Dekan I

ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.

Tembusan :

1. Peninggal



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN

Pada hari ini Jum'at 19 Maret 2021 telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen menerangkan bahwa :

Nama : Windasari
N.P.M. : 1705160020
Tempat / Tgl.Lahir : Purwosari, 25 Maret 1999
Alamat Rumah : Huta II Kel. Purwodadi Kec. Pematang Bandar Kab. Simalungun
Judul Proposal : Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Klinik Kecantikan Lisvia Skincare & Anti Aging Medan

Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
Judul	Ganti tempat riset
Bab I	LBM fokus meneliti fenomena variabel dan dibuat secara sistematis serta dimulai dari variabel Y, X_1, X_2, X_3
Bab II	Landasan teori berisikan definisi, tujuan dan manfaat, faktor-faktor dan indikator variabel
Bab III	Daftar pustaka, citasi tulisan dosen FEB UMSU min. 6 (3 buku dan 3 jurnal) tulisan doping wajib disitain
Lainnya	—
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, Jum'at 19 Maret 2021

TIM SEMINAR

Ketua

Jasman Saripuddin, S.E., M.Si.

Pembimbing

Muhammad Taufik Lesmana SP., MM

Sekretaris

Assoc.Prof.Dr.Jufrizen,SE.M.Si.

Pembanding

Jasman Saripuddin,SE.,M.Si.



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari **Jum'at 19 Maret 2021** menerangkan bahwa:

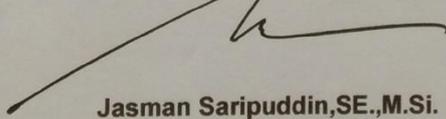
Nama : Windasari
N .P.M. : 1705160020
Tempat / Tgl.Lahir : Purwosari, 25 Maret 1999
Alamat Rumah : Huta II Kel. Purwodadi Kec. Pematang Bandar Kab. Simalungun
JudulProposal : Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan pembimbing : Muhammad Taufik Lesmana SP., MM

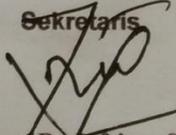
Medan, Jum'at 19 Maret 2021

TIM SEMINAR

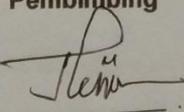
Ketua


Jasman Saripuddin, SE., M.Si.

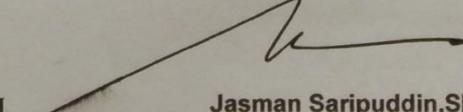
Sekretaris


Assoc. Prof. Brajufrizen, SE. M.Si.

Pembimbing

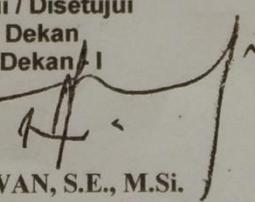

Muhammad Taufik Lesmana SP., MM

Pembanding


Jasman Saripuddin, SE., M.Si.



Diketahui / Disetujui
A.n. Dekan
Wakil Dekan / I


ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email : rector@umsu.ac.id

Nomor : 874 /II.3-AU/UMSU-05/ F / 2021
Lampiran :
Perihal : **IZIN RISET PENDAHULUAN**

Medan, 22 Sya'ban 1442 H
05 April 2021 M

Kepada Yth.
Bapak / Ibu Pimpinan
PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk
Jln.Prof.H.M.Yamin,SH No.13
Di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di **Perusahaan / Instansi** yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program **Studi Strata Satu (S-1)**

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Windasari
Npm : 1705160020
Jurusan : Manajemen
Semester : VIII (Delapan)
Judul :Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Dekan



H. JANURI, SE.,MM.,M.Si.



Tembusan :

1. Peringgal



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email : rector@umsu.ac.id

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

NOMOR : 874 / TGS / IL.3-AU / UMSU-05 / F / 2021

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : Manajemen
Pada Tanggal : 05 April 2021

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Windasari
N P M : 1705160020
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Manajemen
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Dosen Pembimbing : Muhammad Taufik Lesmana, SP.,MM

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkannya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : 05 April 2022**
4. Revisi Judul.....

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 22 Sya'ban 1442 H
05 April 2021 M



Dekan

H. JANURI, SE.,MM.,M.Si.

Tembusan :
1. Pertinggal

Nomor : Tel.128/PD 520/R1W-1A520000/2021

Medan, 13 April 2021

Kepada Yth.
Dekan FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Kapten Muchtar Basri No.3
Medan

Lampiran : 1 (satu) File
Perihal : **Persetujuan Permohonan Izin Riset Pendahuluan**

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat Saudara Nomor: 828/II.3-AU/UMSU-05/F/2021 tanggal 31 Maret 2021 Perihal: Permohonan Izin Riset Pendahuluan dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa Saudara dapat melaksanakan Riset Pendahuluan mulai tanggal 19 April 2021 s/d Selesai 2021, Mahasiswa yang dimaksud sesuai daftar dibawah ini :

NO	NAMA	NIM/NIS/NPM	LOKASI MAGANG	PEMBIMBING
1	Windasari	1705160020	Customer Care	Rizka Sari Mutia / 900022

Apabila lokasi atau tempat Riset dimaksud sejalan dengan keinginan dan harapan Saudara, maka Mahasiswa yang bersangkutan agar melengkapi persyaratan sbb :

- Menandatangani surat kesediaan (TP-2) yang berisi antara lain tentang :
 - Bersedia ditempatkan dimana saja lokasi Riset/Magang/Kerja Praktek yang membutuhkan sesuai kesepakatan.
 - PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. akan memberikan Surat Keterangan dan/ atau Sertifikat dan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. tidak akan membubuhkan tandatangan dan/ atau stempel pada Surat Keterangan dan/ atau Sertifikat yang dikeluarkan oleh pihak lain (pihak sekolah) selain Laporan Hasil Akhir Kegiatan Riset/Magang/Kerja Praktek
- Menandatangani surat pernyataan (TP-1) yang berisi tentang kerahasiaan dan tidak akan menyalahgunakan informasi maupun data tentang PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
- Dalam pelaksanaan Riset/Magang/Kerja Praktek PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. akan menyediakan seorang pembimbing (tersebut diatas) sekaligus penilaian sesuai kriteria yang ada.
- Pembimbing PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. tidak wajib menandatangani berkas selain Laporan Hasil Akhir Kegiatan Riset/Magang/Kerja Praktek
- Selama menjalankan kegiatan Riset/Magang/Kerja Praktek harus berpakaian seragam sekolah rapi dan sopan sesuai dengan tata tertib di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

6. Dilarang membawa senjata tajam & barang/ segala sesuatu yang dilarang oleh undang-undang.
7. Mematuhi Peraturan kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dan memperhatikan rambu/tanda K3 demi keselamatan dan kenyamanan diri sendiri maupun orang lain yang berada dilingkungan PT.Telekomunikasi Indones
8. Selama melaksanakan Riset/Magang/Kerja Praktek tidak berikan uang jasa/ uang transport, dan sejak menjadi peserta Magang diharuskan untuk mengenakan kartu pengenalan yang dikeluarkan oleh Unit Safety & Security di Lantai I Jalan Prof.H.M.Yamin SH No.13 Medan.
9. Sebelum melaksanakan Kerja Praktek supaya melaporkan ke HR WITEL Medan Jalan Prof. H.M. Yamin SH. No.13 dengan Sdri. Seventina Sirait NIK:650091, mengisi dan menyerahkan "Surat Pernyataan" bermaterai Rp 6.000,- sebanyak 2 (dua) lembar atau Rp 10.000,- sebanyak 1 (satu) lembar "Surat Kesediaan", dan Pas Photo berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar, paling lambat 1 (satu) minggu sebelum tanggal pelaksanaan.

Apabila dalam waktu yang telah ditentukan peserta tidak melapor, maka kami anggap yang bersangkutan telah mengundurkan diri.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terimakasih

Hormat Kami,



Hida Triwarance
MANAGER HR & CDC MEDAN

Tembusan

1. Sdr. MANAGER SAS MEDAN
2. Sdr. ASSISTANT MANAGER CRM & LEVERAGING CUSTOMER MEDAN



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email : rector@umsu.ac.id

Nomor : 1797/II.3-AU/UMSU-05/F/2021
Lamp. : -
Hal : **MENYELESAIKAN RISET**

Medan, 03 Muharram 1443 H
12 Agustus 2021 M

Kepada Yth.
Bapak / Ibu Pimpinan
PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan Mahasiswa kami akan menyelesaikan Studinya, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan pada Mahasiswa kami melakukan Riset di **Perusahaan/ instansi** yang Bapak/Ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Skripsi pada Bab IV – V*, dan setelah itu Mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan Surat Keterangan Telah Selesai Riset dari Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian **Program Studi Strata Satu (S1)** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : **Windasari**
N P M : **1705160020**
Semester : **VIII (Delapan)**
Jurusan : **Manajemen**
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Unit Costumer Care Pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk.**

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan

H. JANURI, SE.,MM.,M.Si.

Tembusan :

1. Peringgal.

Nomor : Tel.261/PD 520/R1W-1A520000/2021

Medan, 30 Juli 2021

Kepada Yth.
Dekan FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Kapten Muchtar Basri No.3
Medan

Lampiran : 1 (satu) File
Perihal : **Selesai Melaksanakan Riset Pendahuluan**

Dengan Hormat,

Menunjuk :

1. Surat Saudara Nomor: 874/II.3-AU/UMSU-05/F/2021 tanggal 05 April 2021 Perihal: Permohonan Izin Riset Pendahuluan /Magang.
2. Surat kami No. Tel. 129/PD520/R1W-1A520000/2020, tanggal 13 April 2021 Perihal : Persetujuan Permohonan Izin Riset Pendahuluan/Magang an. Winda Sari.

Dengan ini diberitahukan bahwa **Winda Sari, NPM. 1705160020** telah selesai melaksanakan Praktek Kerja / Magang yang dilaksanakan mulai tanggal 19 April 2021 s.d. sd Selesai 2021 di Customer Care Witel Medan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih

Hormat Kami,



Hida Triwarance
MANAGER HR & CDC MEDAN

Tembusan
Sdr. MANAGER SAS MEDAN

Kantor Witel Medan
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA , Tbk
Jl. Prof. H.M. Yamin, S.H. No.13
Medan (20234)

