

ABSTRAK

Perkembangan industri teknologi informasi di Indonesia saat ini relatif memiliki kesamaan yaitu dengan semakin terbukanya peluang-peluang bisnis baru dalam bidang pertelekomunikasian. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan salah satu perusahaan penyelenggara layanan bisnis T.I.M.E (Telecommunication, Information, Media and Edutainment). Learning Center, selanjutnya disingkat LC adalah unit organisasi di bawah Direktorat *Human Capital and General Affair* (HC&GA) yang diberikan otoritas dan peran sebagai penyelenggara layanan *learning* SDM untuk TELKOM group. Adanya *gap competency* menuntut TELKOM harus mengembangkan SDM. Proses evaluasi pelatihan sangatlah penting untuk mengetahui sejauh mana efektifitas proses pembelajaran. Dengan melakukan evaluasi sesuai level yang dibutuhkan, maka segera dapat diketahui manfaat pelatihan guna meminimasi *gap competency* yang terjadi. Peningkatan Pembelajaran Peserta pelatihan adalah level evaluasi untuk menilai apakah materi yang disampaikan sudah ditangkap dan dikuasai dengan baik oleh peserta melalui Pretest, Post test, nilai diskusi dan praktek. Dari hasil wawancara dengan salah satu pihak LC di PT. Telkom diketahui bahwa dari evaluasi yang dilakukan masih ada aspek-aspek pelayanan yang belum mencapai target yang diinginkan. Sehingga adanya komplain yang diberikan kepada perusahaan menunjukkan adanya kekurangan pada aspek-aspek pelayanan tersebut yang akan mempengaruhi minat para peserta dalam melakukan kegiatan pembelajaran. Hal ini menjadi satu pertanyaan besar bagi perusahaan, apa sajakah aspek-aspek pelayanan yang ada dalam LC yang memiliki pengaruh besar terhadap motivasi para peserta pelatihan dalam melakukan pembelajarannya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja aspek-aspek pelayanan *Learning Center* yang dapat mempengaruhi motivasi para peserta pelatihan dalam melakukan proses pembelajaran. Selain itu, Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penilaian peserta terhadap tingkat *performance* aspek-aspek pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari 3 bagian (Data responden, tingkat kepuasan peserta terhadap sarana pelatihan, dan Pernyataan motivasi). Kuesioner ini disebarkan kepada seluruh peserta pelatihan pada bulan November 2010 sehingga jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 42 responden. Setelah itu, data diolah menggunakan regresi berganda dengan bantuan program SPSS dan dianalisis dengan didasarkan teori motivasi ERG milik Alderfer.

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata tingkat *performance* peserta pelatihan terhadap sarana pelatihan dan instruktur berada diatas angka 3 yang berarti sudah baik meskipun masih ada beberapa responden yang merasa bahwa aspek-aspek pelayanan yang diberikan kurang baik. Berdasarkan hasil penelitian maka *existence needs* memberi pengaruh positif, *related needs* memberi pengaruh negatif, dan *growth needs* memberi pengaruh positif dan negatif.

Perusahaan disarankan untuk mengadakan pengukuran berkala sesuai dengan standar perusahaan yang berlaku sehingga segala kekurangan dapat segera teratasi dan kepuasan para peserta pelatihan dapat meningkat dan memberikan pengaruh yang positif terhadap efektivitas pelatihan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-3
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah.....	1-4
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Motivasi.....	2-1
2.1.1 Pengertian Motivasi.....	2-1
2.1.2 Teori-teori Motivasi	2-2
2.1.3 <i>Need Theories</i>	2-3
2.1.3.1 Teori Hirarki Kebutuhan Maslow.....	2-3
2.1.3.2 Teori ERG Alderfer.....	2-4
2.1.3.3 Teori <i>Motivation-Hygiene</i> dari Herzberg.....	2-5
2.2 Variabel Penelitian	2-6
2.2.1 Pengertian Variabel Peneltian.....	2-6
2.2.2 Macam-macam Variabel.....	2-7
2.3 Populasi dan Sampel.....	2-7
2.4 Teknik Sampling.....	2-8
2.5 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	2-10
2.5.1 Macam-macam Skala Pengukuran.....	2-10
2.5.2 Instrumen Penelitian.....	2-11

2.6	Pengujian Validitas Instrumen.....	2-12
2.6.1	Pengujian Validitas Konstruksi.....	2-12
2.6.2	Pengujian Validitas Isi.....	2-13
2.6.3	Pengujian Validitas Eksternal.....	2-14
2.7	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-14
2.8	Uji Regresi Berganda.....	2-17
2.9	Uji F.....	2-19
2.10	Uji T.....	2-19
 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	<i>Flowchart</i>	3-1
3.2	Keterangan <i>Flowchart</i>	3-3
3.2.1	Mulai.....	3-3
3.2.2	Penelitian Pendahuluan.....	3-3
3.2.3	Identifikasi Masalah.....	3-3
3.2.4	Pembatasan Masalah.....	3-3
3.2.5	Perumusan Masalah.....	3-4
3.2.6	Tujuan Penelitian.....	3-4
3.2.7	Studi Pustaka.....	3-5
3.2.8	Penentuan Variabel Penelitian.....	3-5
3.2.9	Pembuatan Kuesioner Pendahuluan.....	3-7
3.2.10	Pembuatan Kuesioner Penelitian.....	3-7
3.2.11	Uji Validitas Konstruksi.....	3-7
3.2.12	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-8
3.2.13	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3-8
3.2.14	Revisi Kuesioner Penelitian.....	3-8
3.2.15	Penentuan Ukuran Sampel Penelitian.....	3-9
3.2.16	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-9
3.2.17	Uji Validitas.....	3-9
3.2.18	Uji Reliabilitas.....	3-10
3.2.19	Pengolahan data dan Analisis.....	3-10
3.2.20	Kesimpulan dan Saran.....	3-12

3.2.21	Selesai.....	3-12
BAB 4	PENGUMPULAN DATA	
4.1	Sejarah Perusahaan.....	4-1
4.2	Struktur Organisasi.....	4-4
4.3	TeNOSS Provisioning for Satellite.....	4-5
4.1.1	Tingkat Kepuasan Pelayanan	4-5
4.1.2	Instruktur (SF)	4-6
4.1.3	Motivasi	4-6
4.2	Sales Plan and Control.....	4-7
4.2.1	Tingkat Kepuasan Pelayanan	4-7
4.2.2	Instruktur	4-8
4.2.3	Motivasi	4-9
4.3	Achievement Orientation.....	4-10
4.3.1	Tingkat Kepuasan Pelayanan	4-10
4.3.2	Instruktur	4-11
4.3.3	Motivasi	4-12
4.4	Peningkatan Pembelajaran.....	4-13
4.4.1	TeNOSS Provisioning for Satellite	4-13
4.4.2	Sales Plan and Control	4-13
4.4.2	Achievement Orientation	4-14
BAB 5	PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	5-1
5.1.1	Tingkat Kepuasan.....	5-1
5.1.2	Instruktur SF.....	5-3
5.1.3	Instruktur S.....	5-4
5.1.4	Instruktur MT.....	5-6
5.1.5	Instruktur MA.....	5-7
5.1.6	Instruktur HY.....	5-8
5.1.7	Instruktur SA.....	5-10
5.1.8	Instruktur IT.....	5-11

5.1.9	Motivasi.....	5-12
5.2	Variabel Penelitian.....	5-16
5.3	Rata-rata Variabel Penelitian.....	5-17
5.4	Pengolahan Data SPSS.....	5-23
5.4.1	Hubungan Antara Motivasi (X) dan Sarana Pelatihan (Moderator) dengan Peningkatan Pembelajaran Peserta.....	5-23
5.4.2	Instruktur.....	5-32
5.4.2.1	Hubungan Antara Motivasi (X) dan Instruktur SF (Moderator) dengan Peningkatan Pembelajaran Peserta.....	5-32
5.4.2.2	Hubungan Antara Motivasi (X) dan Instruktur S (Moderator) dengan Peningkatan Pembelajaran Peserta.....	5-33
5.4.2.3	Hubungan Antara Motivasi (X) dan Instruktur MT (Moderator) dengan Peningkatan Pembelajaran Peserta.....	5-33
5.4.2.4	Hubungan Antara Motivasi (X) dan Instruktur MA (Moderator) dengan Peningkatan Pembelajaran Peserta.....	5-34
5.4.2.5	Hubungan Antara Motivasi (X) dan Instruktur HY (Moderator) dengan Peningkatan Pembelajaran Peserta.....	5-34
5.4.2.6	Hubungan Antara Motivasi (X) dan Instruktur SA (Moderator) dengan Peningkatan Pembelajaran Peserta.....	5-40
5.4.2.7	Hubungan Antara Motivasi (X) dan Instruktur IT (Moderator) dengan Peningkatan Pembelajaran Peserta.....	5-45
5.5	Rekapitulasi Regresi Berganda.....	5-51
5.6	Profil Responden.....	5-52

5.6.1	Jenis Kelamin Responden.....	5-52
5.4.2	Usia Responden.....	5-52
5.7	Pengembangan Usulan.....	5-54
5.7.1	Usulan Berdasarkan Regresi Berganda dan Tingkat Kepuasan.....	5-54
5.7.1.1	Hubungan Antara Motivasi (X) dan Sarana Pelatihan (Moderator) dengan Peningkatan Pembelajaran Peserta (Y).....	5-55
5.7.1.2	Hubungan Antara Motivasi (X) dan Instruktur HY (Moderator) dengan Peningkatan Pembelajaran Peserta (Y).....	5-59
5.7.1.3	Hubungan Antara Motivasi (X) dan Instruktur SA (Moderator) dengan Peningkatan Pembelajaran Peserta (Y).....	5-60
5.7.1.4	Hubungan Antara Motivasi (X) dan Instruktur IT (Moderator) dengan Peningkatan Pembelajaran Peserta (Y).....	5-61
5.7.2	Usulan Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	5-61
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan.....	6-1
6.2	Saran.....	6-5
6.2.1	Saran Untuk Perusahaan.....	6-5
6.2.2	Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut.....	6-5

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Tingkat <i>Performance</i> Pelayanan	4-5
4.2	Instruktur SF	4-6
4.3	Motivasi	4-6
4.4	Tingkat <i>Performance</i> Pelayanan	4-7
4.5	Instruktur HY	4-8
4.6	Instruktur SA	4-8
4.7	Instruktur IT	4-9
4.8	Motivasi	4-9
4.9	Tingkat <i>Performance</i> Pelayanan	4-10
4.10	Instruktur S	4-11
4.11	Instruktur MT	4-11
4.12	Instruktur MA	4-12
4.13	Motivasi	4-12
4.14	Peningkatan Pembelajaran TeNOSS Provisioning for Satellite	4-13
4.15	Peningkatan Pembelajaran Sales Plan and Control	4-13
4.16	Peningkatan Pembelajaran Achievement Orientation	4-14
5.1	Uji Validitas Tingkat Kepuasan	5-1
5.2	Uji Validitas Tingkat Kepuasan (lanjutan)	5-2
5.3	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	5-3
5.4	Uji Validitas Instruktur SF	5-3
5.5	Uji Reliabilitas Instruktur SF	5-4
5.6	Uji Validitas Instruktur S	5-5
5.7	Uji Reliabilitas Instruktur S	5-5
5.8	Uji Validitas Instruktur MT	5-6
5.9	Uji Reliabilitas Instruktur MT	5-7
5.10	Uji Validitas Instruktur MA	5-7
5.11	Uji Reliabilitas Instruktur MA	5-8

5.12	Uji Validitas Instruktur HY	5-9
5.13	Uji Reliabilitas Instruktur HY	5-9
5.14	Uji Validitas Instruktur SA	5-10
5.15	Uji Reliabilitas Instruktur SA	5-11
5.16	Uji Validitas Instruktur IT	5-11
5.17	Uji Reliabilitas Instruktur IT	5-12
5.18	Uji Validitas Motivasi	5-13
5.19	Uji Reliabilitas Motivasi	5-14
5.20	Uji Validitas Motivasi	5-14
5.21	Uji Reliabilitas Motivasi	5-15
5.22	Variabel penelitian	5-16
5.23	Rata-rata Motivasi (TeNOSS Provisioning for Satellite)	5-17
5.24	Rata-rata Motivasi (Sales Plan and Control)	5-17
5.25	Rata-rata Motivasi (Achievement Orientation)	5-17
5.26	Rata-rata Sarana Pelatihan	5-18
5.27	Rata-rata Instruktur SF	5-19
5.28	Rata-rata Instruktur S	5-19
5.29	Rata-rata Instruktur MT	5-20
5.30	Rata-rata Instruktur MA	5-20
5.31	Rata-rata Instruktur HY	5-21
5.32	Rata-rata Instruktur SA	5-21
5.33	Rata-rata Instruktur IT	5-22
5.34	Model Summary Sarana Pelatihan	5-23
5.35	Anova Sarana Pelatihan	5-24
5.36	Coefficients Sarana Pelatihan	5-26
5.37	Model Summary Instruktur HY	5-34
5.38	Anova Instruktur HY	5-35
5.39	Coefficients Instruktur HY	5-37
5.40	Model Summary Instruktur SA	5-40
5.41	Anova Instruktur SA	5-41
5.42	Coefficients Instruktur SA	5-42

5.43	Model Summary Instruktur IT	5-45
5.44	Anova Instruktur IT	5-46
5.45	Coefficients Instruktur IT	5-48
5.46	Rekapitulasi Regresi Berganda	5-51
5.47	Usia Responden	5-53
6.1	Tingkat Kepuasan Sarana Pelatihan	6-1
6.2	Tingkat Kepuasan Instruktur	6-2

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
4.1	Struktur Organisasi	4-4
3.1	Langkah-langkah Penelitian	3-1
3.2	Langkah-langkah Penelitian	3-2
5.1	<i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden	5-52
5.2	<i>Pie Chart</i> Profil Usia Responden	5-52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pendahuluan	L1-1
2	Kuesioner Penelitian	L2-1
3	Validitas Konstruk	L3-1
4	Komentar Seminar Proposal	L4-1
5	Komentar Seminar Isi	L5-1
6	Komentar dan Saran Sidang Tugas Akhir	L6-1
7	Tabel F dengan $\alpha = 0,05$	L7-1
8	Tabel T dengan $\alpha = 0,05$	L8-1