

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**

**SKRIPSI**

**PERSEPSI KARYAWAN OPERASIONAL TERHADAP PELATIHAN ISO  
9000 YANG DILAKSANAKAN PADA PT BUDI BAKTI PRIMA  
PALEMBANG**



**Diajukan Oleh :**

**ATIKA ELY AKWILA SIHOMBING**

**NIM. 01043110038**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – syarat  
Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi  
2008**



658.312407  
Sil  
R  
2008

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**



**SKRIPSI**

**PERSEPSI KARYAWAN OPERASIONAL TERHADAP PELATIHAN ISO  
9000 YANG DILAKSANAKAN PADA PT BUDI BAKTI PRIMA  
PALEMBANG**

R. 16346  
16708



**Diajukan Oleh :**

**ATIKA ELY AKWILA SIHOMBING**

**NIM. 01043110038**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – syarat  
Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi  
2008**



## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : ATIKA ELY AKWILA SIHOMBING

NIM : 01043110038

KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

**Dengan ini menyatakan :**

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di lingkungan Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing Skripsi dan pengolahan data yang ditentukan oleh Program Studi Strata 1 Universitas Sriwijaya.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang secara jelas dicantumkan sebagai referensi dengan menyebutkan nama pengarang sebagaimana tercantum dalam kutipan dari daftar kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal – hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Sriwijaya.



Palembang, 20 Febuari 2008

*Atika Ely Akwila Sihombing*  
**ATIKA ELY AKWILA SIHOMBING**

**NIM. 01043110038**



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

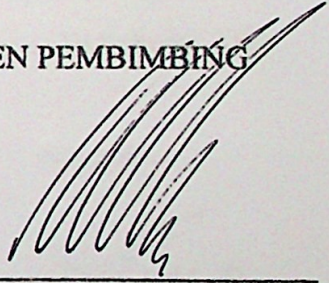
**NAMA : ATIKA ELY AKWILA SIHOMBING  
NIM : 01043110038  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI KARYAWAN OPERASIONAL  
TERHADAP PELATIHAN YANG  
DILAKSANAKAN PADA PT BUDI BAKTI  
PRIMA PALEMBANG**

**PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI**

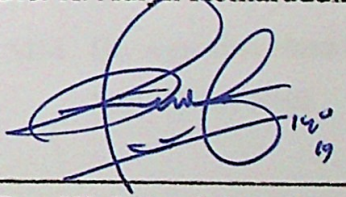
**TANGGAL PERSETUJUAN**

**DOSEN PEMBIMBING**

**Tanggal 19 - 02 - 08 Ketua**

  
: \_\_\_\_\_  
**Drs. H. Adlyn Komaruddin**

**Tanggal 19 - 02 - 08 Anggota**

  
: \_\_\_\_\_  
**Dra. Hj. Suhartini Karim, MM**



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**

**TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF**

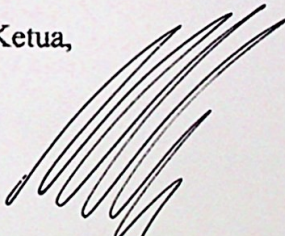
**NAMA : ATIKA ELY AKWILA SIHOMBING  
NIM : 01043110038  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI KARYAWAN OPERASIONAL  
TERHADAP PELATIHAN YANG  
DILAKSANAKAN PADA PT BUDI BAKTI  
PRIMA PALEMBANG**

Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 15 Febuari 2008 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

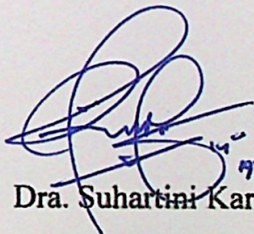
Inderalaya, 19 Febuari 2008

Ketua,



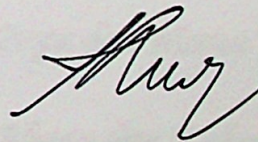
Drs. Adlyn Komaruddin  
NIP. 130703463

Anggota,



Dra. Suhartini Karim, MM  
NIP. 130936412

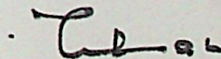
Anggota,



Dr. Agustina Hanafi, MBA  
NIP. 131410050

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Drs. Yuliansyah M. Diah, MM  
NIP. 131474902



## **Motto :**

*"Bersukacitalah dalam Pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa"*

*"Kita tidak bisa merubah masa lalu kita tapi dengan Tuhan kita bisa merubah masa depan kita"*

*Kupersembahkan kepada:*

- *Papa dan Mama Tercinta*
- *Abang dan Kakaku*
- *Masa DepanKu*
- *Almamaterku*
- *Sahabaku*



## KATA PENGANTAR

Tiada kegembiraan yang lebih besar selain mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PERSEPSI KARYAWAN OPERASIONAL TERHADAP PELATIHAN ISO 9000 YANG DILAKSANAKAN PADA PT BUDI BAKTI PRIMA PALEMBANG” dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan segenap kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki untuk dapat menyumbangkan masukan untuk bidang Manajemen umumnya dan Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak sekali kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar dapat meningkatkan pengetahuan penulis dan kualitas skripsi ini.

Akhirnya penulis mohon maaf atas segala kekhilafan dan kekurangan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagaimana yang diharapkan.

Palembang, 25 Januari 2008

Penulis



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat karunia-Nya jugalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Sejak awal hingga akhir penyelesaian skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini tidak lupa penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu **Prof. Dr. Badia Parizade, MBA** selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Bapak **Dr. Syamsurizal, Ak** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
3. Bapak **Dr. Yuliansyah M. Diah, MM** selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Bapak **Drs. M. Kosasih Zen, M,si** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen
5. Bapak **Drs. Adlyn Komaruddin** selaku Ketua Pembimbing Skripsi yang telah mencurahkan waktu , tenaga dan pikiran dalam penyelesaian Skripsi ini.
6. Ibu **Dra. Suhartini Karim, MM** selaku Anggota Pembimbing Skripsi yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan pikiran dalam penyelesaian Skripsi ini
7. Bapak **Yohannes** selaku Pembimbing di PT Budi Bakti Prima Palembang yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.



7. Bapak **Yohannes** selaku Pembimbing di PT Budi Bakti Prima Palembang yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
8. Ibu **Isni Andriana, SE** selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberi masukan.
9. **Tuhanku Yesus Kristus Sang Juruslamatku.**
10. **Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi**, serta seluruh karyawan / karyawan yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan maupun selama penulisan skripsi ini.
11. **Papa dan Mama** yang selalu memberi dukungan dan doa untuk penyelesaian skripsi ini.
12. **Abangku Wensa dan Jo** serta **Kakakku Adit** yang selalu memberi masukan, semangat, dan doa agar skripsiku cepat selesai.
13. **Wiwin, Ida, Cing – Cing, Ele, Sabet, Anas, dan Agus** yang telah membantuku dalam pembuatan skripsi ini.
14. **Temanku Susanti** yang juga sedang menyelesaikan skripsinya.
15. **Temanku Berti EP** yang selalu ceria.
16. **Kelompok Kecilku ( Wiwin dan Sabet ) dan Kak Tio**, tempatku berbagi suka dan duka serta yang telah mendoakan aku.
17. **Teman – teman angkatan 2004** yang baik – baik.
18. **Teman – teman satu konsentrasi Sumber Daya Manusia angkatan 2004** yang baik – baik.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas seluruh amal dan budi baik Bapak, Ibu, dan rekan – rekan sekalian.



# DAFTAR ISI

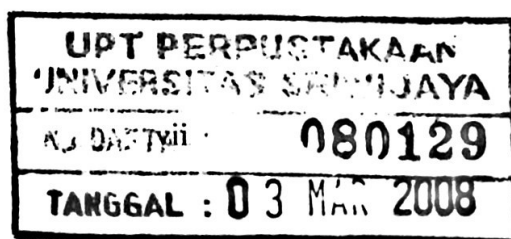
	Halaman
Halaman Judul Skripsi.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Motto dan Persembahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Ucapan Terima Kasih.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xiii
Abstrak.....	xiv

## BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Metode Penelitian.....	8

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Peranan dan Arti Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.2 Aktivitas – Aktivitas Sumber	





Daya Manusia.....	17
2.1.3 Pengertian Persepsi dan Faktor – Faktor	
Yang Mempengaruhi Persepsi.....	21
2.1.4 Pengertian Pelatihan.....	23
2.1.5 Tujuan Pelatihan.....	24
2.1.6 Efek Samping Kegiatan Pelatihan.....	27
2.1.7 Proses Dasar dan Metode Pelatihan.....	28
2.1.8 Pengertian ISO 9000.....	35
2.1.9 Manfaat ISO 9000.....	36
2.1.10 Evaluasi Program Pelatihan.....	37
2.2 Penelitian Terdahulu.....	39
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	40
2.4 Hipotesa.....	41

### **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	42
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	
dan Struktur Fungsional Jabatan.....	48
3.3 Personalia PT Budi Bakti Prima Palembang.....	58
3.4 Kegiatan Operasional.....	60



## **BAB IV : PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Data.....	63
4.2 Uji Akurasi Data.....	64
4.3 Karakteristik Responden.....	66
4.4 Analisis Variabel Persepsi.....	70
4.5 Analisis Variabel Pelatihan.....	78
4.6 Analisis Regresi Persepsi Karyawan Operasional Terhadap Pelatihan ISO 9000 Yang Dilaksanakan Oleh PT Budi Bakti Prima Palembang.....	84
4.7 Hipotesis.....	88
4.8 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	88

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	90

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>
----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Pelatihan ISO 9000 Karyawan Operasional	
PT Budi Bakti Prima Palembang.....	4
1.2 Pelaksanaan Proyek PT Budi Bakti	
Prima Palembang.....	5
3.1 Pemegang Modal Saham dan Komposisi	
Modal Saham I.....	43
3.2 Pemegang Modal Saham dan Komposisi	
Modal Saham II.....	44
3.3 Pemegang Modal Saham dan Komposisi	
Modal Saham II.....	45
3.4 Staf dan Karyawan Tetap PT Budi Bakti	
Prima Palembang.....	59
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Utama.....	64
4.2.3.1 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	66
4.3.1 Jenis Kelamin.....	67
4.3.2 Status Responden.....	68
4.3.3 Lama Bekerja Responden.....	68
4.3.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	69
4.3.5 Umur Responden.....	70
4.4.1 Pelatihan Yang Anda Jalankan Sudah Efisien.....	70



4.4.2 Penilaian Anda Terhadap Instruktur	
Pelatihan Memuaskan.....	72
4.4.3 Instruktur Mampu Menempatkan Dirinya Dengan	
Baik Selama Proses Pelatihan.....	73
4.4.4 Penilaian Terhadap Jumlah Peserta Pelatihan	
Sebanyak 21 Orang.....	73
4.4.5 Komunikasi Yang Terjalin Antara Peserta	
Dengan Instruktur Pelatihan Sudah Baik.....	74
4.4.6 Pelatihan Ini Memang Anda Butuhkan.....	75
4.4.7 Penilaian Anda Terhadap Efektivitas Waktu	
Dari Pukul 08.00 – 17.00 WIB.....	76
4.4.8 Suasana Dalam Ruangan Pelatihan	
Membuat Anda Merasa Nyaman.....	76
4.4.9 Proses atau Jalannya Pelatihan	
Telah Sesuai Dengan Harapan Anda.....	77
4.5.1 Ruang Pelaksana Pelatihan Mampu Memuat	
Peserta Dengan Baik.....	78
4.5.2 Penggunaan Media Dalam Pelatihan	
Telah Memadai.....	79
4.5.3 Instruktur Sangat Memahami Topik Pelatihan	
Yang Diberikan Kepada Peserta.....	79
4.5.4 Instruktur Menggunakan Cara Yang Efektif	
Untuk Membuat Pelatihan Menjadi Menarik.....	80

4.5.5 Metode Penyampaian Pelatihan	
Mudah Dimengerti.....	81
4.5.6 Materi Yang Diberikan Sesuai Dengan Pelatihan	
Yang Dijalankan.....	82
4.5.7 Waktu Pelatihan Yang Dijalankan Sesuai	
Dengan Porsi Yang Dibutuhkan.....	82
4.5.8 Jadwal Pelatihan Yang Dibuat	
Telah Mencukupi Kebutuhan Peserta.....	83
4.6.1 Regresi Berganda <i>Correlations</i> .....	84
4.6.2 Regresi Berganda Model <i>Summary</i> .....	85
4.6.4 Regresi Brganda ANOVA ( b ).....	85
4.6.5 Regresi Berganda <i>Coefficients</i> ( a ).....	86



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	40
3.1 Struktur Organisasi PT Budi Bakti Prima Palembang.....	49
3.2 Struktur Organisasi Pelaksana Proyek.....	55

# **Persepsi Karyawan Operasional Terhadap Pelatihan ISO 9000 Yang**

## **Dilaksanakan Pada PT Budi Bakti Prima Palembang**

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelatihan yang diadakan perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan. Objek penelitian ini adalah karyawan operasional pada PT Budi Bakti Prima Palembang yang telah mengikuti program pelatihan ISO 9000, dimana dalam penelitian ini seluruh karyawan operasional yang ada pada PT tersebut telah mengikuti program pelatihan.

Variabel – variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah variabel persepsi (sebagai variabel bebas ), yang menjadi indikator adalah pelaku persepsi, target, dan situasi, dan variabel pelatihan ( sebagai variabel terikat ), yang menjadi indikator adalah fasilitas, waktu, dan metode.

Hasil dari penelitian ini adalah tanggapan responden atas pelatihan ISO 9000 sangat kuat ( dimana hasil  $r = 0,849$  ), efisiensi pelatihan dan media yang digunakan dalam pelatihan ini masih berada pada tingkat cukup setuju, dan waktu pelatihan yang kurang mendukung. Adapun saran – saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah PT Budi Bakti Prima Palembang harus benar – benar serius dalam mempersiapkan program pelatihan, baik itu dalam merancang pelatihan, menyiapkan media pelatihan, maupun dalam menentukan berapa lama waktu pelatihan.

Kata kunci : Persepsi dan Pelatihan.



# **Operational Employees Perception Of Training ISO 9000 Executed**

## **At PT Budi Bakti Prima Palembang**

### **Abstract**

The goals of the research is to know what the training that perform company according with hoped by company. The research object is operational employee at PT Budi Bakti Prima Palembang followed training program ISO 9000. That in the research all of operational employee there is in PT Budi Bakti Prima Palembang had followed had training program.

Variables in the research is variable perception ( as free variable ) it become indicator as perception, target, and situation, and training variable ( as variable trussed ) it become indicator as facilities, time, and method.

The result of this research is respond respondent below up training ISO 9000 very strong ( that the result  $r = 0,849$  ), efficiency training and media that used in this training still there at enough agree level and training time not support. There is suggestion that can give by writer is PT Budi Bakti Prima Palembang must be really in prepare training program certainly in design training, prepare training media although in determining how long training.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada hakekatnya setiap perusahaan ingin mencapai tujuan yang telah mereka tetapkan sebelumnya. Pencapaian ini tidak hanya didukung oleh sumber daya modal semata tetapi juga oleh sumber daya manusia. Oleh karena itu, tidak sedikit perusahaan menganggap bahwa sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga. Sumber daya manusia atau tenaga kerja yang berada di dalam perusahaan dianggap berharga karena tenaga kerja tersebutlah yang merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi seluruh kegiatan perusahaan, yang didukung oleh kualifikasi tenaga kerja dan pembinaan dari perusahaan itu sendiri.

Untuk memperoleh sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan dan yang menunjang pertumbuhan serta perkembangan diperlukan kejelian perusahaan dalam menerapkan proses perencanaan tenaga kerja. Rencana tenaga kerja itu sendiri berisi perkiraan kebutuhan tenaga kerja untuk beberapa tahun ke depan sesuai dengan perkembangan ekonomi atau pertumbuhan dan perkembangan yang telah ditetapkan perusahaan.

Menurut ( Simanjuntak, 2001: 153 ), proses perencanaan tenaga kerja digolongkan pada enam tahap yang saling berkaitan, yaitu :  
perkiraan tenaga kerja atau kebutuhan yang didasari pada rencana investasi atau target yang direncanakan, perkiraan penyediaan tenaga kerja yang dapat diperinci menurut daerah, jenis kelamin, tingkat pendidikan, keahlian serta keterampilan



khusus; membandingkan kebutuhan dengan penyediaan untuk tiap – tiap kelompok jabatan di masing – masing sektor atau sub sektor, perencanaan pendidikan, perencanaan latihan yang merupakan bagian *integral* dari perencanaan tenaga kerja karena : terdapat keterampilan dan keahlian tertentu untuk pembangunan yang tidak diberikan dalam sistem pendidikan formal dan perlu disediakan melalui sistem latihan, penyediaan tenaga kerja melalui sistem pendidikan memakan waktu lama dibandingkan dengan periode perencanaan, perkembangan teknologi sangat cepat sehingga karyawan perlu meningkatkan keterampilan sesuai dengan teknologi baru tersebut; penyesuaian rencana yang menunjukkan keterpaduan perencanaan tenaga kerja, rencana pendidikan, dan rencana pelatihan.

PT Budi Bakti Prima sebagai salah satu perusahaan kontraktor yang ada di Palembang, Sumatera Selatan, yang ingin mencapai tujuannya yaitu dapat bersaing dengan perusahaan sejenis, juga sadar akan vitalnya peran para tenaga kerja. Oleh sebab itu, mereka tidak segan – segan mengeluarkan dana lebih guna memberikan pelatihan yang dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan para karyawan dalam melaksanakan tugas mereka sehingga pelayanan jasa terbaik kepada para investor dapat diberikan oleh para karyawan.

Menurut ( Dessler, 2004 : 266 ) “Pelatihan adalah proses pembelajaran dimana setelah proses tersebut para karyawan akan mengalami perkembangan terhadap kemampuannya secara individu maupun kelompok.”

Pelatihan merupakan bagian dari rangkaian proses yang dilakukan oleh manajemen personalia sebuah perusahaan, dimana pelatihan ini harus diberikan

kepada para karyawan yang dianggap memiliki kekurangan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya.

Salah satu program pelatihan yang telah dilaksanakan oleh PT Budi Bakti Prima Palembang adalah ISO 9000 : 2000 ( ISO 9000 versi tahun 2000 ). Program pelatihan ini dilaksanakan pada karyawan lama dan karyawan baru serta lamanya pelatihan ini disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan keadaan para karyawan.

Menurut ( Gaspersz, 2003 : 283 ) “ISO 9000 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas.”

ISO 9000 menetapkan persyaratan – persyaratan dan rekomendasi untuk disain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa pemasok akan memberikan produk ( barang dan/atau jasa ) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Untuk mengetahui program pelatihan yang telah dilaksanakan oleh PT Budi Bakti Prima Palembang, maka pada tabel 1.1 di berikut ini penulis menyajikan data – data mengenai pelatihan ISO 9000 yang telah diadakan pada bulan Januari – Desember 2006





Tabel 1.1

## Pelatihan ISO 9000

## Karyawan Operasional PT Budi Bakti Prima Palembang

Januari – Desember 2006

Bulan	Jumlah Peserta	Nama Pelatihan	Penyelenggara	Tempat	Lama
Januari	21	<i>Quantity</i> Proyek	Internal	Palembang	10 hari
Februari	21	SKA Jalan dan jembatan	HPJI Sum-Sel	Palembang	6 hari
April	21	PM GD / WS	Internal	Palembang	4 hari
September	21	Pelatihan Auditor	Internal	Palembang	2 hari
Desember	21	PM Teknik	Internal	Palembang	4 hari

Sumber PT Budi Bakti Prima Palembang

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa peserta pelatihan ISO 9000 bagi karyawan operasional selama tahun 2006 jumlahnya tidak mengalami perubahan. Program latihan dan materi latihan yang diberikan disesuaikan dengan program dan materi yang dibutuhkan oleh karyawan operasional. Lamanya masa pelatihan berkisar antara 2 – 10 hari. Program pelatihan yang diadakan oleh PT Budi Bakti Prima Palembang sebagian besar diselenggarakan sendiri oleh PT Budi Bakti Prima Palembang.

Berdasarkan pelatihan ISO 9000 yang telah diikuti oleh para karyawan tersebut, diperoleh informasi sementara dari sebagian karyawan yang menjadi

objek penelitian bahwa program pelatihan yang mereka jalankan masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya: materi yang diberikan dianggap kurang mendalam, ruangan yang tidak dapat menampung seluruh peserta pelatihan, dan efisiensi penggunaan waktu yang masih kurang.

Peserta pelatihan yang telah menjalani pelatihan diharapkan mampu menerapkan pengetahuan dan keterampilannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sehingga pelayanan PT Budi Bakti Prima Palembang tidak mengecewakan investor yang bekerja sama dengan mereka.

Dengan adanya investor merasa puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan, maka investor lain pun akhirnya tidak segan untuk mengikat kontrak dengan PT Budi Bakti Prima Palembang. Adapun sebagian dari kontrak – kontrak yang berhasil dimenangkan oleh PT Budi Bakti Prima Palembang selama tahun 2006 dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1.2

Pelaksanaan Proyek PT Budi Bakti Prima Palembang

Tahun 2006

No	Nama Paket Pekerjaan	Nilai	Tgl PHO
1	Pembangunan Jalan Pauh – Sorolangun	Rp 13.464.346.731,90	20/02/06 s/d 19/02/07
2	Peningkatan Jalan Beringin Batas Cabdin OKU	Rp 72.476.291.000,00	Tidak diketahui
3	Pemeliharaan Berkala Muara Tembesi – Batas Bute	Rp 3.490.094.000,00	180 hari dari 25/09/06



4	Pembangunan Jalan Lintas Dua Jalur	Rp 3.257.812.000,00	19/10/2006
5	Peningkatan Jalan dengan ATB dalam Kota Indralaya Paket III	Rp 2.376.442.000,00	06/12/06 s/d 04/06/07
6	Peningkatan Jalan Lingkar Barat Palembang	Rp 5.514.400.000,00	180 hari dari 14/12/06
7	Peningkatan / Perkuatan Jembatan Keramasan	Rp 3.135.573.000,00	180 hari dari 16/12/06

*Sumber PT Budi Bakti Prima Palembang*

Melalui tabel 1.2 dapat dilihat bahwa nilai kontrak yang berhasil dimenangkan PT Budi Bakti Prima Palembang adalah nilai kontrak yang besar, dimana nilai tersebut semuanya berada di atas Rp 1.000.000.000,00. Hal ini menjadi bukti bahwa PT Budi Bakti Prima Palembang mampu memberdayakan karyawannya dengan baik sehingga mereka dapat menarik kepercayaan dari para investor dan dapat memenangkan serta melaksanakan kontrak – kontrak yang diberikan sesuai dengan kesepakatan isi kontrak.

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tanggapan para karyawan terhadap pelatihan yang mereka ikuti. Oleh karena itu penulis berinisiatif untuk mengambil judul “ Persepsi Karyawan Operasional Terhadap Pelatihan ISO 9000 yang Dilaksanakan Pada PT Budi Bakti Prima Palembang. “

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah “ Bagaimana tanggapan karyawan terhadap pelaksanaan pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan PT Budi Bakti Prima Palembang ? “

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui apakah pelatihan yang diadakan oleh perusahaan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para karyawan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang penulis harapkan dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain adalah :

### **1. Secara praktis :**

Memberi informasi bagi objek penelitian dalam hal ini PT Budi Bakti Prima Palembang terhadap keberhasilan program pelatihan yang mereka adakan.

### **2. Secara teoritis :**

Memberi informasi yang penulis harapkan berguna sebagai bahan referensi bagi penulis selanjutnya yang tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai persepsi karyawan terhadap pelatihan di masa yang akan datang.



## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu rancangan penelitian yang bertujuan menggambarkan suatu fenomena atau populasi tertentu. Agar gambaran yang diberikan tidak keluar dari konteks, populasi ini dibatasi pada karyawan bagian pengerjaan proyek yang telah mengikuti program pelatihan.

### **1.5.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT Budi Bakti Prima Palembang yang berlokasi di Jl. Letjen. H. Alamsyah Ratu Prawiranegara No. 51 Palembang.

### **1.5.3 Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian yang akan dilakukan oleh penulis mulai dari pembuatan proposal hingga penyelesaian skripsi Bab V berlangsung selama lima bulan yaitu dari bulan September sampai bulan Januari.

### **1.5.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

Responden yang diteliti mencakup semua karyawan PT Budi Bakti Prima Palembang yang bekerja di bidang yang berhubungan erat dengan pengerjaan kontrak yang telah mengikuti pelatihan, yaitu bidang operasional. Di sini karyawan yang bekerja pada bidang tersebut berjumlah 21 orang. Karena responden yang akan diteliti berjumlah 21 orang maka metode pengambilan sampel menggunakan metode sensus.

## 1.5.5 Variabel Penelitian

### 1.5.5.1 Klasifikasi Variabel

Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Variabel bebas atau *independent variable* ( X ), adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah persepsi karyawan yang diukur melalui pelaku persepsi ( X1 ), target ( X2 ), dan situasi ( X3 ).
- b. Variabel terikat atau *dependent variable* ( Y ), adalah variabel yang tidak dapat berdiri sendiri, yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah pelatihan yang diukur berdasarkan fasilitas ( Y1 ), waktu ( Y2 ), dan metode ( Y3 ).

### 1.5.5.2 Definisi Operasional Variabel

Persepsi secara umum berarti tanggapan seseorang terhadap sesuatu. Persepsi karyawan khususnya terhadap pelatihan berarti tanggapan karyawan, secara individu, terhadap pelatihan yang telah ia jalankan. Ada tiga hal yang dapat dipandang sebagai indikator dalam persepsi seseorang, dalam hal ini para karyawan, terhadap sesuatu yaitu :

- a. Pelaku persepsi ( X1 ), adalah orang – orang, secara individual, yang memberikan pendapat mereka akan suatu kejadian atau suatu benda. Dalam penelitian ini pelaku persepsi adalah para karyawan.

- b. Target ( X2 ), adalah hal yang diperhatikan oleh para pelaku persepsi, dimana para pelaku akan memberi tanggapan. Dalam hal ini yang akan ditanggapi oleh para pelaku persepsi adalah pelatihan yang telah mereka jalani.
- c. Situasi ( X3 ), adalah keadaan lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi persepsi masing – masing orang / karyawan.
- d. Pelatihan ( Y ), adalah proses mengajarkan karyawan baru atau karyawan lama keterampilan yang mereka butuhkan dalam menjalankan pekerjaan mereka. Indikator pelatihan pelatihan yang dinilai adalah fasilitas yang digunakan, waktu pelatihan yang diadakan, dan metode – metode yang digunakan dalam pelatihan.

#### **1.5.6 Data dan Metode Pengumpulan Data**

##### **1. Data Primer**

Yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti guna menunjang hasil dari penelitian ini. Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu karyawan yang berhubungan erat dalam pengerjaan kontrak, yang telah mengikuti pelatihan, pada PT Budi Bakti Prima Palembang. Adapun metode yang digunakan adalah :

##### **a. Metode Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan menelusuri dokumen – dokumen yang dibuat oleh PT Budi Bakti Prima Palembang yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.



b. Metode Wawancara

Yaitu dengan melakukan proses tanya jawab dengan *supervisor* PT Budi Bakti Prima Palembang.

c. Kuesioner

Yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan kepada para responden untuk diteliti.

2. Data sekunder

Yaitu data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder ini didapat melalui internet, buku, dan lain – lain. Metode yang digunakan adalah *library research*, yaitu metode yang bersifat teoritis, diperoleh dengan mengumpulkan materi – materi yang mendukung penelitian ini.

### 1.5.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

1. Teknik analisis kuantitatif dilakukan Analisis kualitatif digunakan untuk menginterpretasikan dan menyajikan hasil yang didapat dari pengolahan data dengan menggunakan teknik kuantitatif.
2. Analisis kuantitatif menggunakan dasar pendekatan angka berdasarkan skala likert, dimana proses pemberian angka pada data mentah (kuesioner) akan diubah menjadi data kuantitatif dengan pemberian kode pada kuesioner tersebut :

- Sangat Setuju (SS) : 5
- Setuju (S) : 4

- Cukup Setuju ( CS ) : 3
- Tidak Setuju ( TS ) : 2
- Sangat Tidak Setuju ( STS ) : 1

Data yang diperoleh akan dimasukkan ke dalam program SPSS 11,5. Selanjutnya output dari hasil kuesioner akan memberikan informasi berapa besar tingkat validitas dan tingkat reliabilitas serta berapa besar tingkat persepsi karyawan terhadap pelatihan yang telah mereka jalankan.

#### a. Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauhmana alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian ini dilakukan untuk menilai korelasi produk *moment* (  $r$  ) untuk semua variabel. Bila nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel, maka data tersebut valid dan dapat diikutsertakan dalam analisis selanjutnya.

#### b. Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk menguji keandalan variabel dilakukan uji reliabilitas dengan nilai *reliability coefficient* (  $\alpha$  )  $> 0,6$ . Ini berarti tingkat kesalahan pengukuran rendah sehingga dikatakan reliabel. Dari hasil uji ini akan menunjukkan data yang reliabel apabila nilai  $\alpha$  secara keseluruhan berada di atas 0,6. Ini berarti alat ukur yang digunakan baik dan memenuhi persyaratan.

Bila dari hasil pengujian dengan menggunakan validitas dan reliabilitas, data yang terkumpul dengan menggunakan kuesioner ini dapat dinyatakan valid dan reliabel, maka data tersebut layak digunakan dalam analisis berikutnya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis regresi dan korelasi berganda dengan rumus :

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

Dimana :

Y : variabel terikat

a : konstanta

$b_1b_2b_3$  : koefisien parsial

X1 : pelaku persepsi

X2 : target

X3 : situasi

Kemudian data yang diperoleh akan dianalisis dengan analisis statistik dengan menggunakan program SPSS 11.5.



## DAFTAR PUSTAKA

- Gomes. Cardoso F, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Simamora. Hendry, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Yogyakarta : YKPN.
- Tua Efendi. Marihot, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Grasindo.
- Notoatmodjo. Soekidjo, 2003, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga, Jakarta : PT Rineka Cipta Indonesia.
- Dessler. Gary, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesembilan, Jakarta : Gramedia.
- Mathis. Robert L. dan Jackson. John H, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesembilan, Jakarta : Salemba Empat.
- Simanjuntak. Payaman J, 2001, *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Rachbini. Didik J, 2001, *Pembangunan Ekonomi dan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Grasindo.
- Hsibuan. Malayu P, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Robbins. Stephen P, 1996, *Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua, Jakarta : PT Prehallindo.

Ndraha. Taliziduhu, 1999, *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT Rineka Cipta Indonesia.

Gaspersz. Vincent, 2003, *Total Quality Management*, Cetakan Ketiga, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Juwita. Armila, 2005, *Persepsi Karyawan Bidang Pelayanan Terhadap Program Pelatihan Pada PT Bank Sumsel Cabang Kapt. A. Rivai Palembang*, Skripsi, Universitas Musi, Palembang.

Nitisemito. Alex S, 1996, *45 Wawasan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT Pustaka Utama Grafiti.

Gibson. dan Donnelly, 1996, Artikel Online, Pengertian Persepsi, Diambil pada tanggal 26 September 2007 dari <http://www.damandiri.or.id/file/setiabudiiipbtinjauanpustaka.pdf>.

Jalaludin. 1998, Artikel Online, Pengertian Persepsi, Diambil pada tanggal 26 September 2007 dari <http://www.damandiri.or.id/file/setiabudiiipbtinjauanpustaka.pdf>.

Atkinson. dan Hilgard, 1991, Pengertian Persepsi, Diambil pada tanggal 26 September 2007 dari <http://www.damandiri.or.id/file/setiabudiiipbtinjauanpustaka.pdf>.