

***PENGARUH PENGAWASAN, DISIPLIN KERJA, PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN TERHADAP PRESTASI KERJA***

*By : Rima Gustia Ningsih
Email : rimasih@yahoo.co.id
Pembimbing I: Marzolina, SE.MM
Pembimbing II: Drs. Sjahrudin, MA.*

Abstract

The aims of the research are to analyze the influence of control, labor discipline, and education and training on customer service job performance. Population and sample 38 respondent. Data collecting is conducted by filling out some questionnaire. Questionnaire was structured in the form of likert scale. While the analysis tool use is descriptive analysis and multiple linear regression analysis. There are two group of variable in this research. Those are independent variable which are control, labor discipline and education and training, and the other is dependent variable which is customer service job performance. This research result shown that partially variable of control, labor discipline and education and training have significant effect on performance, labor discipline is the most powerful variable affect job performance at PT. Telkomsel Shop Pekanbaru.

Keywords: Control, Labor Discipline, Education and Training, Job Performance

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan. Populasi dan sampel berjumlah 35 orang, dan pengumpulan data dilakukan dengan mengisi beberapa kuesioner. Kuesioner terstruktur dalam bentuk skala likert. Sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Ada dua kelompok variabel dalam penelitian ini. Mereka adalah variabel independen yang merupakan pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan dan yang lainnya adalah variabel dependen yang merupakan prestasi kerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap prestasi kerja customer service. Variabel disiplin kerja merupakan variabel yang paling kuat berpengaruh terhadap prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru.

Kata Kunci : Pengawasan, Disiplin Kerja, Pendidikan dan Pelatihan, Prestasi Kerja

PENDAHULUAN

Prestasi kerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara,2009).

Pada umumnya hal utama yang dituntut perusahaan dari karyawannya adalah prestasi kerja.sebagai wadah kumpulan orang yang memiliki kompetensi berbeda-beda, yang saling tergantung satu dengan yang lainnya namun untuk mewujudkan kepentingan bersama, perusahaan mengharapkan tingginya prestasi kerja karyawannya atau dengan kata lain sesuai dengan standar yg telah ditetapkan.

Hal yang mempengaruhi prestasi kerja dapat dilihat dari pengawasan. Pengawasan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan. Pengawasan terhadap pelaksanaan dapat berupa pengawasan preventif yaitu pengawasan berupa upaya pencegahan agar tidak terjadi penyalahgunaan dan penyelewengan. Kemudian pengawasan korektif yaitu pengawasan yang dilakukan untuk tujuan perbaikan kesalahan yang terjadi di masa yang lalu. Pengawasan adalah suatu tindakan meneliti apakah segala sesuatu tercapai atau berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan bertujuan menunjukka atau menemukan kelemahan-kelemahan agar dapat

diperbaiki dan mencegah berulangnya kelemahan-kelemahan dan kesalahan-kesalahan itu (Lubis,2004).

Kemudian untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan dibutuhkan disiplin kerja yang baik. Disiplin dapat diartikan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati perarturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku, dimana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktu dan mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Selain disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan juga memegang peran penting dalam upaya meningkatkan prestasi kerja. Pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses belajar mengajar yang dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja perusahaan dan pengembangan karir pekerja melalui peningkatan kualitas atas dasar kompetensi jabatan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan saat ini dan yang akan datang (Soedarmayanti,2003). Pendidikan sangat diperlukan oleh suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas, sumber daya manusianya untuk menghadapi meningkatnya persaingan baik dalam negeri maupun dari luar negeri. Melalui kegiatan pendidikan efektif diharapkan, dapat mengoptimalkan produktivitas kerja pekerja, sehingga secara logis prestasi kerja karyawan meningkat.

PT. Telkomsel adalah perusahaan operator telekomunikasi seluler terdepan di Indonesia dengan jumlah pelanggan mencapai 100 juta (per awal Januari 2013). Bagian pelayanan merupakan divisi yang paling berpengaruh di perusahaan ini. Sebagai perusahaan terbesar dan terdepan di Indonesia, Telkomsel harus memiliki karyawan pilihan yang mempunyai skill yang bagus untuk menjadi customer service Telkomsel.

Berdasarkan data yang diberikan perusahaan kepada penulis dapat diketahui tingkat pelayanan dan prestasi kerja customer service PT. Telkomsel Shop Pekanbaru dari sms survey yang diberikan kepada pelanggan mengenai puas atau tidaknya pelanggan dengan jasa pelayanan customer service yang telah mereka berikan. Di tahun 2012 ada sebanyak 48.746 orang pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan di PT. Telkomsel Shop Pekanbaru. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa masih rendahnya tingkat prestasi kerja customer service tersebut.

Selanjutnya tingkat prestasi kerja customer service juga bias dilihat dari realisasi target pasang baru kartu halo pertahun. Setiap tahun untuk target pasang baru kartu halo meningkat, tetapi untuk pencapaian target tersebut tidak setiap tahun tercapai.

Berdasarkan data yang diberikan perusahaan kepada penulis dapat diketahui juga tingkat absensi customer service yang dilihat dari

lamanya tidak hadir yang paling tinggi banyak terjadi pada tahun 2013 yaitu sebanyak 12 hari, yang terlambat masuk di tahun 2011 sebanyak 13 hari, dan yang sakit sebanyak 10 hari di tahun 2009.

Selanjutnya dapat dilihat dari program pendidikan dan pelatihan yang diadakan masih sedikit. Banyaknya program pendidikan yang dilakukan hanya terjadi di tahun 2012 dan 2013 yaitu sebanyak 2 kali dengan jenis diklat yang berbeda.

Hal ini dapat mengindikasikan bahwa masih rendahnya tingkat prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru, sehingga menyebabkan kurangnya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, Nurlaila(2012), Irawaty S.R Simarmata(2009), Ni Nyoman Supitani(2011), Fajar Herlambang(2012), Lilik(2009), Elegwa(2013), Dr Victor(2012), Masood(2013) bahwa adanya pengaruh antara pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan fenomena dan hasil di beberapa penelitian terdahulu maka penulis ingin menguji hubungan antara pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja dengan judul **“Pengaruh Pengawasan, Disiplin Kerja,**

Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru ”

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan secara parsial dan simultan terhadap prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru?
2. Variabel manakah yang paling kuat berpengaruh terhadap prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan secara parsial dan simultan terhadap prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru.
2. Untuk menguji variabel mana yang paling kuat mempengaruhi prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru.

Kajian Teori

1. Prestasi Kerja

Pengertian prestasi kerja disebut juga sebagai kinerja atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Pada prinsipnya, ada istilah lain yang lebih menggambarkan pada “prestasi” dalam bahasa Inggris yaitu kata

“achievement”. Tetapi karena kata tersebut berasal dari kata “to achieve” yang berarti “mencapai”, maka dalam bahasa Indonesia sering diartikan menjadi “pencapaian” atau “apa yang dicapai”. (Ruky:2008:15)

Kelangsungan hidup suatu perusahaan salah satunya tergantung kepada prestasi kerja karyawannya dalam melaksanakan pekerjaan. Prestasi kerja adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009:9).

Untuk mengukur tinggi rendahnya prestasi kerja pada umumnya pihak personalia ataupun pimpinan dapat mengetahuinya melalui hasil kerja customer service nya selama periode waktu tertentu. Ada 5 (lima) indikator penting yang digunakan untuk melakukan penilaian terhadap prestasi kerja *customer service*. Adapun kelima indikator tersebut menurut Sutrisno, 2009:167 antara lain :

- a. Pengetahuan jabatan : Penguasaan informasi yang mendukung pekerjaan
- b. Layanan kepada pelanggan : Pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan
- c. Kerja sama : Kemampuan melakukan sesuatu bersama dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama

- d. Komunikasi : Kemampuan menyampaikan dan menerima pesan dengan baik
- e. Kemampuan pribadi : Kompetensi dan keahlian yang dimiliki individu.

Penilaian prestasi kerja (*Performance Appraisal*) adalah proses melalui nama organisasi mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawannya. (Handoko, 2003 : 135)

Menurut Gary Desler, Penilaian prestasi kerja terdiri dari tiga langkah yaitu: (2003 : 513)

1. Mendefinisikan pekerjaan
Pendefinisian pekerjaan berarti memastikan bahwa pimpinan dan karyawan bersama-sama sepakat atas hal-hal yang pimpinan dan karyawan bersama-sama sepakat atas hal-hal yang pimpinan harapkan tercapai oleh karyawan dan standar yang digunakan untuk menilai prestasinya.
2. Penilaian Prestasi
Penilaian prestasi membandingkan antara prestasi aktual karyawan dengan standar yang ditetapkan. Hal ini biasanya melibatkan beberapa jenis bentuk penghargaan.
3. Menyediakan Balikan
Penilaian prestasi biasanya mengharuskan adanya pertemuan-pertemuan balikan dimana dalam kesempatan itu juga dirancang pengembangan yang mungkin diperlukan.

Untuk menentukan siapa yang melakukan penilaian pengetahuan merupakan suatu masalah pokok dalam proses penilaian karena

penetapan penilaian ini erat sekali hubungannya dengan persoalan apakah hasil penilaian itu objektif atau tidak. Penetapan penilaian yang qualified sangat sulit harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut : (Simamora, 2004 : 91)

1. Penilaian harus jujur, adil, objektif dan mempunyai pengetahuan tentang unsur-unsur yang akan dinilai supaya penilaiannya sesuai dengan realitas/fakta yang ada.
2. Penilai hendaknya mendasarkan penilaian atas benar atau salahnya (*right or wrong*), baik atau buruk, terhadap unsur-unsur yang akan dinilai sehingga hasil penilaian jujur, adil dan objektif.
Penilaian tidak boleh mendasarkan penilaiannya atas fisis rasa supaya penilaian bukan didasarkan atas suka atau tidak suka (*like or dislike*).
3. Penilai harus mengetahui secara jelas uraian dari pekerjaan dari setiap karyawan yang akan dinilainya supaya hasil penilaiannya dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.
4. Penilaian harus mempunyai kewenangan (*authority*) formal supaya mereka dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
5. Penilai harus mempunyai keimanan supaya penilaian jujur dan adil.

Menurut Robert L. Malthus (2003 : 75-77) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi karyawan agar

dapat mencapai prestasi kerja yang lebih baik yaitu

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (Knowledge + skill) artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-20) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah ditempatkan dengan keahliannya (*The Right Man In The Right Place, The Right Man On the Right Job*)

b. Faktor Motivasi

Faktor motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja maka motif berprestasi yang perlu dimiliki oleh pegawai harus ditumbuhkan dari dalam diri sendiri selain dari lingkungan kerja.

Bukan hanya kemampuan dan motivasi saja yang dapat mempengaruhi prestasi kerja, tetapi ada beberapa faktor lain yang harus diperhatikan agar prestasi kerja meningkat antara lain :

1. Keadaan fisik karyawan
2. Pendidikan dari karyawan
3. Lingkungan kerja
4. Peralatan yang digunakan
5. Kepemimpinan
6. Sektor organisasi
7. Kedisiplinan Karyawan
8. Sistem Penggajian dan Insentif

Jadi dapat dikatakan bahwa penilaian prestasi kerja itu merupakan motivasi karyawan untuk

meningkatkan prestasi kerjanya agar lebih efektif.

a. Adapun tujuan dari penilaian prestasi kerja adalah sebagai berikut

Menurut **Moh. As' ad(2004 : 118)**, tujuan penilaian prestasi kerja sebagai berikut :

1. Untuk mengukur prestasi kerja, yaitu sejauh mana karyawan bisa sukses dalam melaksanakan tugasnya
2. Untuk melihat seberapa jauh kemajuan dalam latihan kerja yang dilakukan.
3. Sebagai data yang digunakan sebagai bahan pertimbangan apabila ada promosi bagi karyawan yang bersangkutan.

b. Manfaat dari suatu penilaian prestasi kerja yang terdiri dari: **(Siagian 2004:227)**

1. Mendorong peningkatan prestasi kerja
Dengan mengetahui hasil prestasi kerja, kedua pihak yang terlibat dapat mengambil berbagai tindakan yang diperlukan agar prestasi kerja meningkat dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang.
2. Sebagai bahan pengambilan keputusan dalam pemberian imbalan
Seperti yang diketahui bahwa imbalan yang diberikan oleh perusahaan terhadap upah atau gaji saja, tetapi juga terhadap yang lainnya seperti bonus akhir tahun, hadiah pada hari-hari besar tertentu dan sebagainya.

3. Untuk kepentingan mutasi karyawan
Prestasi kerja seseorang dimasa lalu merupakan dasar bagi pengambilan keputusan mutasi baginya seperti promosi alih tugas, alih wilayah, maupun emosi.
4. Guna menyusun program pendidikan dan pelatihan
Baik untuk dimaksudkan untuk mengatasi berbagai kekurangan dan kelemahan maupun untuk mengembangkan potensi kerja karyawan.

2. Pengawasan

Pengawasan adalah suatu tindakan meneliti apakah segala sesuatu tercapai atau berjalan dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan bertujuan menunjukkan atau menemukan kelemahan-kelemahan agar dapat diperbaiki dan mencegah berulangnya kelemahan-kelemahan dan kesalahan-kesalahan itu. (Lubis, 2004:155)

Pengawasan adalah hal yang dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana (Moekijat, 2007:80).

Terry dalam buku (Manullang, 2003:172) menjelaskan bahwa pengawasan merupakan proses untuk mendeterminasi apa yang dilaksanakan, mengevaluasi pelaksanaan dan bilamana perlu menerapkan tindakan korektif

sedemikian rupa hingga pelaksanaan sesuai dengan rencana.

Dari defenisi beberapa ahli tersebut jelas bahwa perencanaan dan pengawasan merupakan dua hal yang saling melengkapi. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi semangat dan gairah kerja karyawan antara lain :

- a. Kondisi fisik dari pekerjaan
- b. Tingkat oromatisasi peralatan yang digunakan
- c. Kecakapan pegawai
- d. Motivasi
- e. Upah/gaji dan tunjangan yang diberikan perusahaan kepada pegawai perusahaan.

Kerja produktif memerlukan keterampilan kerja yang sesuai dengan isi kerja atau paling tidak mempertahankan cara kerja yang sudah baik. Kerja produktif memerlukan faktor-faktor pendukung yang utama : (Simamora, 2004:30)

- a. Kemampuan kerja yang tinggi
- b. Lingkungan yang dapat memenuhi kebutuhan minimum
- c. Jaminan sosial yang memadai
- d. Kondisi kerja yang manusiawi
- e. Hubungan kerja yang harmonis

Pengawasan sangat diperlukan supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan yang direncanakan, pengawasan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan, memperbaiki tindakan-tindakan yang salah di dalam pelaksanaannya dengan maksud apa yang dikerjakan sesuai dengan yang diinginkan. Pengawasan kerja berusaha agar produksi yang dibutuhkan dapat

dihasilkan dengan cara yang efektif dan seefisien mungkin dengan kualitas yang diharapkan dan dalam memproduksi barang tersebut sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sesuai dengan rencana.

Pimpinan yang baik akan selalu menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dimana terjadi hubungan yang baik antara bawahan dengan atasan sehingga, dapat merangsang semangat dan kegairahan kerja karyawan dan menimbulkan rasa pada diri karyawan bahwa dirinya merupakan bagian dari perusahaan.

Oleh karena itu pengawasan sangat diperlukan dalam menjalankan produksi demi tercapainya tujuan, dengan pengawasan apabila terjadi kesalahan pimpinan telah mengetahui sejauh mana kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh para karyawan dan jalan apa yang harus diambil untuk langkah-langkah selanjutnya.

Pengawasan berhubungan erat dengan perencanaan, rencana tidak akan berjalan dengan baik bila tidak ada pengawasan didalam pelaksanaannya, dengan adanya pengawasan dapat dibandingkan hasil yang sedang dicapai dengan hasil menurut rencana. Selain itu pengawasan juga memiliki keterkaitan yang erat dengan disiplin kerja pegawai karena dengan adanya pengawasan, karyawan dapat bekerja sebagaimana mestinya dengan peraturan dan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Pengertian pengawasan adalah sebagai berikut pengawasan terdiri atas tindakan meneliti apakah segala sesuatu tercapai atau berjalan dengan rencana yang telah ditetapkan berdasarkan instruksi-instruksi yang telah dikeluarkan, prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Pengawasan bertujuan menunjukkan atau menemukan kelemahan-kelemahan agar dapat diperbaiki dan mencegah berulangnya kelemahan-kelemahan dan kesalahan-kesalahan itu (**Katili, 2003:155**).

Sementara itu pengertian lain dari pengawasan adalah pengawasan merupakan proses untuk mendeterminasi apa yang dilaksanakan, mengevaluasi pelaksanaan dan bilamana perlu menerapkan tindakan korektif sedemikian rupa hingga pelaksanaannya sesuai dengan rencana, Terry dalam (**Katili, 2003:172**).

Agar kegiatan pelaksanaan pengawasan dapat berjalan secara efektif, menurut (**Sondang P Siagian, 2004:90**) maka beberapa cara yang harus dilakukan yaitu :

1. Pengawasan harus merefleksikan sifat dari bebrbagai kegiatan yang diselenggarakan
2. Pengawasan harus segera memberikan petunjuk tentang kemungkinan adanya deviasi dari rencana
3. Pengawasan harus menunjukkan pengecualian

pada titik-titik strategi tertentu

4. Obyektif dalam melakukan pengawasan
5. Keluwesan pengawasan
6. Efisiensi pelaksanaan pengawasan
7. Pengawasan harus mempertimbangkan pola dasar organisasi
8. Pemahaman system pengawasan oleh semua pihak yang terlibat
9. Pengawasan mencari apa yang tidak beres, bukan mencari-cari kesalahan
10. Pengawasan harus bersifat mendukung dan membimbing pegawai

Indikator dari sistem pengawasan yang efektif adalah :
(Silalahi, 2003:102)

1. Orientasi rencana (plans oriented), pengontrolan berorientasi pada rencana, pengontrolan mendukung rencana strategi dan focus pada kegiatan signifikan membuat suatu perbedaan nyata pada organisasi
2. Orientasi hasil (result oriented), control harus membantu organisasi mencapai tujuan yang diinginkan, seperti pembuatan standar kinerja, perlindungan asset organisasi dan atau memelihara kualitas produk dan jasa
3. Cepat dan orientasi pengecualian (prompt and

exception oriented), melaporkan penyimpangan secara tepat, member wawasan mengapa perbedaan terjadi, dan apa yang mungkin dikerjakan untuk memperbaikinya

4. Menyeluruh (multidimensional), *system control* meliputi semua hasil dan perilaku yang diinginkan, tetapi perlu dilakukan terutama pada tempat strategis atau kegiatan-kegiatan yang sangat menentukan
5. Penemuan, penilaian dan analisis, data tentang pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan akurat
6. Realistik, *system control* harus memasukkan harapan realistic tentang apa yang dapat dicapai
7. Adil dan objektif, control tidak memihak atau membeda-bedakan perlakuan terhadap karyawan dan tidak dapat dimanipulasi oleh karyawan atau manajer untuk keuangan.
8. Tepat waktu, kontrol menyediakan informasi pada waktu yang tepat pada saat informasi itu dibutuhkan, karena itu kontrol harus berlangsung terus menerus bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan

9. Dapat dimengerti, *system control* yang baik berlangsung ketika hasilnya diterima oleh anggota organisasi yang dipengaruhinya, dan jika control secara luas ditentang atau diabaikan atau tidak diterima, maka manajer yang menjalankan fungsi tersebut harus mencoba menemukan jawaban kenapa hal itu harus terjadi. Pengontrolan mendukung pembuatan melalui penyajian data yang dimengerti
 10. Efektif biaya, biaya control adalah satu pertimbangan penting, keuntungan kontrol harus lebih banyak dari biayanya
 11. Longgar (flexible), *system control* butuh fleksibilitas untuk persyaratan baru, direvesi atau dimodifikasi untuk situasi baru
- a. Agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang telah ditentukan
 - b. Untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengusahakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan yang serupa atau timbulnya kesalahan baru
 - c. Untuk mengetahui apakah penggunaan *budget* yang telah ditetapkan dalam perencanaan/*planning* terarah kepada sasarannya dan sesuai dengan apa yang telah ditentukan.
 - d. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan biaya telah sesuai dengan program seperti yang telah ditetapkan dalam *planning* atau tidak
 - e. Untuk mengetahui hasil pekerjaan dengan membandingkan dengan apa yang telah ditetapkan dalam rencana (standar) dan sebagai tambahan
 - f. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan kerja sesuai dengan prosedur atau kebijaksanaan yang telah ditentukan

Berdasarkan teori yang di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan yang baik harus mencakup berbagai unsur dengan demikian tujuan dan fungsi pengawasan tersebut dapat diterapkan dengan baik.

Tujuan utama dari pengawasan yaitu mengusahakan supaya apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Mencari dan memberitahu kelemahan-kelemahan yang dihadapi. Adapun tujuan pengawasan (Manullang, 2003:173) antara lain:

Pengawasan yang baik akan selalu menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi pegawai, sehingga hal tersebut akan menimbulkan semangat kerja karyawan, yakni dengan adanya hubungan baik antara pimpinan pada bawahannya akan merasa dirinya sebagian yang penting dari perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa

tujuan pengawasan secara umum adalah menciptakan suatu efisiensi dan efektivitas dalam setiap kegiatan dan berusaha agar apa yang direncanakan dapat menjadi kenyataan.

3. Disiplin Kerja

Menurut **Prijodarminto (2006:144)** Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manager untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan kantor dan norma social yang berlaku.

Pengukuran disiplin tidak saja dilakukan oleh sebuah perusahaan atau instansi atau organisasi, tetapi sering juga digunakan oleh individu atau perorangan, sehingga pengukuran disiplin setiap orang juga selalu berbeda, tergantung dari sisi mana yang diharapkan dari kedisiplinan tersebut, misalnya melakukan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan dan lain sebagainya.

Setiap pemimpin harus dapat memastikan bahwa karyawan tertib dalam melaksanakan tugas. Terhadap karyawan yang melanggar kedisiplinan, pimpinan harus tegas dan tindakan disiplin harus diatur :

- a. Apabila seseorang karyawan melakukan suatu kesalahan, maka karyawan harus konsekuen terhadap aturan pelanggaran.
 - b. Apabila tidak dilakukan secara konsekuen berarti karyawan tersebut melecehkan peraturan yang telah ditetapkan.
 - c. Kedua hal di atas berakibat pemutusan hubungan kerja dan karyawan harus menerima hukuman tersebut.
- Disiplin karyawan memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap karyawan yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Penegakan disiplin karyawan yang biasanya dilakukan oleh seorang pimpinan. Sedangkan kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.
- Untuk menegakkan disiplin kerja karyawan suatu organisasi, menurut **Tohardi (2002:39)**, ada 3 (tiga) aspek yang perlu diperhatikan yaitu :
1. Sikap mental yang merupakan sikap taat dan tertib sebagai hasil atau pengembangan dan latihan, pengendalian pikiran dan pengendalian watak.
 2. Pemahaman yang baik mengenai system aturan perilaku, norma dan kriteria.
 3. Sikap kelakuan yang wajar menunjukkan kesungguhan hati untuk mentaati secara cermat dan tertib.
- Dari kutipan diatas tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa menegakkan disiplin kerja karyawan dalam suatu organisasi sangat penting,

sebab dengan disiplin itu dapat diharapkan prestasi kerja karyawan meningkat.

Bentuk dan Jenis Disiplin Kerja

a. Bentuk disiplin kerja

- Disiplin Retributif (*Retributive Discipline*), yaitu berusaha menghukum orang yang berbuat salah
- Disiplin Korektif (*Corrective Discipline*), yaitu berusaha membantu karyawan mengoreksi perilakunya yang tidak tepat
- Perspektif hak-hak individu (*individual Right Perspective*), yaitu berusaha melindungi hak-hak dasar individu selama tindakan-tindakan disiplin
- Perspektif Utilitarian (*Utilitarian Perspective*), yaitu berfokus kepada penggunaan disiplin hanya pada saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.

b. Jenis disiplin

a. Pendisiplinan Preventif

Pendisiplinan yang bersifat preventif adalah tindakan yang mendorong para karyawan untuk taat kepada

berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola sikap, tindakan dan perilaku yang diinginkan dari setiap organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai para karyawan berperilaku negatif.

b. Pendisiplinan Korektif

Jika ada karyawan yang nyata-nyata telah melakukan pelanggaran atas ketentuan-ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang telah ditetapkan, kepadanya dikenakan sanksi disipliner. Berat atau ringannya suatu sanksi tentunya tergantung pada bobot pelanggaran yang telah terjadi. Pengenaan sanksi biasanya mengikuti prosedur yang sifatnya hirarki. Artinya pengenaan sanksi diprakasai oleh atasan langsung karyawan yang bersangkutan, diteruskan kepada pimpinan yang lebih tinggi dan keputusan akhir pengenaan sanksi tersebut diambil oleh pejabat pimpinan yang memang berwenang untuk itu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan

dalam suatu organisasi menurut **Hasibuan (2004:121)**, diantaranya :

1. Tujuan dan Kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat disiplin kerja karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada seseorang karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar ia bekerja sungguh-sungguh dan berdisiplin baik untuk mengerjakannya.

2. Teladan Pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan disiplin kerja karyawan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para karyawan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus member contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik maka disiplin kerja karyawan pun akan ikut baik. Tetapi jika teladan pimpinan kurang baik, maka para bawahan pun juga akan kurang disiplin. Hal inilah yang mengharuskan agar pimpinan mempunyai kedisiplinan yang baik supaya

para bawahanpun berdisiplin baik pula.

3. Balas Jasa

Balas Jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi disiplin kerja karyawan. Karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan maka disiplin kerjanya akan semakin baik pula. Untuk mewujudkan kedisiplinan yang baik perusahaan atau organisasi harus memberikan balas jasa yang relative besar, kedisiplinan karyawan tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya beserta keluarganya.

4. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya disiplin kerja karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Apabila keadaan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman, akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik. Jadi keadilan harus diterapkan dengan baik pada

setiap perusahaan supaya kedisiplinan karyawan perusahaan itu baik pula.

5. Waskat

Waskat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan disiplin kerja karyawan organisasi, karena dengan waskat ini berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi kerja bawahannya. Waskat efektif merangsang disiplin dan moral kerja karyawan. Karena karyawan merasa dapat perharian, bimbingan, petunjuk, pengarahan-pengarahan dan pengawasan dan atasannya.

6. Sanksi Hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara disiplin kerja karyawan. Karena dengan sanksi hukuman yang semakin berat karyawan akan semakin takut untuk melanggar peraturan-peraturan organisasi, sikap dan perilaku yang indisipliner karyawan akan berkurang. Sanksi hukuman hendaknya cukup wajar untuk setiap tingkatan yang indisipliner bersifat mendidik dan menjadi alat motivasi untuk memelihara kedisiplinan dalam perusahaan itu.

7. Ketegasan

Ketegasan pemimpin dalam melakukan tindakan akan

mempengaruhi disiplin kerja karyawan organisasi. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukum yang telah ditetapkan. Pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan yang indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahan.

8. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara semua karyawan ikut menciptakan disiplin kerja karyawan yang baik pada suatu organisasi. Jadi disiplin kerja karyawan akan tercipta apabila hubungan kemanusiaan dalam organisasi tersebut baik.

Disiplin karyawan dalam manajemen sumber daya manusia berangkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna, luput dari kekilafan dan kesalahan. Tujuan utama tindakan disiplin adalah memastikan bahwa perilaku-perilaku karyawan konsisten dengan aturan-aturan yang diterapkan pada perusahaan, dan tujuan kedua dari tindakan disiplin adalah menciptakan atau mempertahankan rasa hormat dan saling percaya diantara pimpinan dan bawahan-bawahannya.

Disiplin yang diberlakukan secara tidak tepat dapat menciptakan masalah-masalah seperti moral kerja yang rendah, kemarahan dan kemauan

buruk diantara pimpinan dan bawahan-bawahannya. Dalam kondisi-kondisi seperti ini setiap perbaikan dalam perilaku-perilaku karyawan hanya berlangsung singkat, dan pimpinan harus mendisiplinkan kembali karyawan dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama. Oleh karena itu, pembinaan disiplin ini merupakan kewajiban setiap pimpinan termasuk juga para pegawai atau karyawan dalam instansi atau perusahaan tersebut.

4. Pendidikan dan Pelatihan

Soedarmayanti (2003:32) menyatakan bahwa: “Melalui pendidikan, seseorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal dan mengembangkan metode berpikir secara sistematis agar dapat memecahkan masalah yang akan dihadapi dalam kehidupan dikemudian hari.”

Dari definisi tentang pendidikan diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah segala usaha yang dilakukan untuk menyiapkan peserta didik agar mampu mengembangkan potensi yang dimiliki secara menyeluruh dalam memasuki kehidupan dimasa yang akan datang.

Dalam rangka mencari tenaga kerja yang bermutu dapat dilakukan dengan berbagai cara menurut **Heidjarahman Ranu Pandjoyo dan Suad Husnan (2000:76)** adalah “(1) penyiapan tenaga kerja yang terampil (2) penyiapan tenaga kerja yang mampu bekerja keras dan produktif (3) pengadaan *job training* atau latihan”.

Pelatihan merupakan suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang yang erat kaitannya dengan aktivitas ekonomi. Pelatihan membantu seorang karyawan untuk memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, guna meningkatkan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan organisasi dalam usaha mencapai tujuan.

Tujuan pendidikan merupakan sesuatu yang ingin dicapai oleh kegiatan pendidikan. Adalah suatu logis bahwa pendidikan itu harus dimulai dengan tujuan, yang diasumsikan sebagai nilai. Tanpa sadar tujuan, maka dalam praktek pendidikan tidak ada artinya, hal ini dikemukakan oleh Moore yang dikutip oleh **Sumitro (2012:60)**.

Menurut **Sikula (2006:236)** tujuan dari pendidikan adalah :

1. Productivity : meningkatkan produktivitas perusahaan, juga dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan perubahan tingkah laku
2. Quality : meningkatkan kualitas dari pekerja
3. Human Resource Planning : memudahkan seorang pekerja untuk mengisi kekosongan jabatan dalam perusahaan, sehingga perencanaan tenaga kerja dapat dilakukan sebaik-baiknya.
4. Morale : dapat meningkatkan prestasi kerja dari pekerja dan

meningkatkan moril pekerja sehingga lebih bertanggung jawab, terhadap tugasnya.

5. Indirect compensation : pemberian balas jasa atas prestasi dicapai pada waktu yang lalu, dimana dengan mengikuti program tersebut pekerja yang bersangkutan mempunyai kesempatan untuk lebih dapat mengembangkan diri.
6. Health & Safety : mencegah dan mengurangi terjadinya kecelakaan kerja sehingga akan menciptakan suasana kerja yang tenang, aman dan adanya stabilitas pada sikap mental pekerja.
7. Obselence Prevention : mencegah pekerja ketinggalan informasi dan teknologi.
8. Personal growth : memberikan kesempatan bagi seorang pekerja untuk meningkatkan potensi yang dimiliki.

Pada hakekatnya pendidikan merupakan proses yang berlangsung seumur hidup setiap jenjang atau tingkatan mempunyai tujuan dan materi pelajaran yang berbeda-beda.

Perbedaan luas dan kedalaman materi ajaran tersebut jelas akan membawa pengaruh terhadap kualitas lulusannya, baik ditinjau dari segi pengetahuan, kemampuan, sikap maupun kepribadiannya. Jadi dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan formal adalah sebagaimana yang terjadi di sekolah, yang diselenggarakan secara

teratur, sistematis dan mengikuti berbagai syarat dan peraturan yang ditentukan oleh pemerintah, kecuali pendidikan formal mengenal adanya jenjang dan berbagai jenis pendidikan umum, kejuaruan, pendidikan luar biasa, pendidikan kedinasan, pendidikan akademik dan professional.

Pendidikan adalah suatu proses belajar mengajar yang dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja Perusahaan dan pengembangan karier pekerja melalui peningkatan kualitas atas dasar kompetensi jabatan yang sesuai dengan kebutuhan Perusahaan saat ini dan yang akan datang. Pendidikan & pelatihan sangat diperlukan oleh suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas, sumber daya manusianya untuk menghadapi meningkatnya persaingan baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Melalui kegiatan pendidikan & pelatihan yang efektif diharapkan, dapat mengoptimalkan produktivitas kerja pekerja.

Untuk menghindari terjadinya pemberian pelatihan yang tidak tepat akan berakibat pada penggunaan waktu dan uang perusahaan yang sia-sia. Maka perlu dilakukan identifikasi terhadap kebutuhan pelatihan.

Analisis kebutuhan pelatihan merupakan usaha yang sistematis untuk mengumpulkan informasi mengenai permasalahan kinerja dalam organisasi dan mengoreksi kekurangan-kekurangan kerja (*Performance deficiencies*). Kekurangan kinerja berkenaan dengan

ketidakcocokan antara perilaku aktual karyawan yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap dengan perilaku karyawan yang diharapkan perusahaan untuk menyelesaikan berbagai tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan sehingga untuk mengatasi adanya kesenjangan kompetensi individu tersebut, maka perusahaan akan mengadakan pelatihan. (Simamora; 2010:95). Indikator pendidikan dan pelatihan meliputi :

1. Kemampuan dalam menyusun rencana kerja
2. Kemampuan merealisasikan rencana kerja
3. Kemampuan melaksanakan perintah/instruksi atasan
4. Kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat
5. Kemampuan dalam kualitas kerja, meliputi ketelitian, kerapian, kecepatan, ketepatan, dan keterampilan dalam melakukan tugas
6. Kemampuan pegawai dalam mencapai target kerja atau hasil kerja yang diinginkan

Peningkatan kualitas, efisiensi, dan efektifitas tidak hanya tergantung pada teknologi mesin-mesin modern, modal yang cukup dan adanya bahan baku yang bermutu saja. Namun semua faktor tersebut tidak akan terjadi apa-apa tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang baik dan bisa mengembangkan kemampuan dan keahlian mereka serta dapat menunjukkannya dalam peningkatan grafik prestasi kerja.

Pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses belajar mengajar yang dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja perusahaan & pengembangan karier pekerja melalui peningkatan kualitas atas dasar kompetensi jabatan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan saat ini dan yang akan datang. Pendidikan sangat diperlukan oleh suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas, sumber daya manusianya untuk menghadapi meningkatnya persaingan baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Melalui kegiatan pendidikan yang efektif diharapkan, dapat mengoptimalkan prestasi kerja pekerja. Sehingga secara logis prestasi kerja karyawan pun meningkat. **Hasibuan (2006:91).**

Variabel Penelitian

Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Variabel Independen (Pengawasan, Disiplin Kerja, Pendidikan dan Pelatihan)
- b. Variabel Dependen (Prestasi Kerja)

Metode dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru di jalan Jend.Sudirman no 395 Gedung Surya Dumai Lantai 2 Pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian

langsung ke lapangan, seperti jawaban responden tentang pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan dan prestasi kerja.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari perusahaan, seperti jumlah tenaga kerja dan tabel absensi, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas perusahaan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

- a. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono,2004).

Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 61 orang. Teknik pengambilan sampel atau sampling adalah suatu cara mengambil sampel yang representative dari populasi, (Riduwan,2007). Dalam penelitian ini digunakan teknik *proportionate random sampling* dengan

menggunakan rumus dari Yamane (Riduwan,2007).

Teknik Analisis Data

1. Metode Deskriptif

Metode deskriptif adalah penganalisaan data melalui metode merumuskan, menguraikan dan menginterpretasikan berdasarkan telaah pustaka yang terdapat dalam skripsi dan literature sebagai referensi penelitian ini untuk kemudian ditarik sebuah kesimpulan.

2. Metode Kuantitatif

Untuk mengukur pengaruh dari variabel bebas (komunikasi dan kompensasi) dengan variabel terikat (kepuasan kerja), akan digunakan metode analisis regresi berganda dengan rumus sebagai berikut (Umar,2005:262)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e_1,$$

dimana :

- Y = Prestasi kerja
- X₁ = Pengawasan
- X₂ = Disiplin Kerja
- X₃ = Pendidikan dan Pelatihan
- α = Konstanta
- β₁ = Koefisien Regresi X₁
- β₂ = Koefisien Regresi X₂
- β₃ = Koefisien Regresi X₃
- e = error (faktor pengganggu)

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi sosial. Skor jawaban

responden dalam penelitian terdiri atas lima alternatif jawaban yang mengandung variasi lain yang bertingkat (Sugiyono,2003:86).

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi nilai 1-5 yaitu:

1. Sangat Setuju diberi skor 5
2. Setuju diberi skor 4
3. Netral setuju diberi skor 3
4. Kurang Setuju diberi skor 2
5. Tidak Setuju diberi skor 1

Dalam menguji hasil yang didapat dari kuesioner dilakukan pengujian yang mencakup uji t, uji F, uji Determinasi (R^2).

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel yang terikat. Untuk mengukur besarnya kontribusi X_1 dan X_2 terhadap variasi Y digunakan uji koefisien determinasi berganda (R^2) nilai R^2 mempunyai range antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1) maka semakin baik pula hasil regresi tersebut, semakin mendekati 0 maka variabel secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (keseluruhan), maka

akan dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang lemah antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3. Uji t

Uji t merupakan pengujian secara parsial hipotesis tentang parameter koefisien regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen dengan level signifikan 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$: maka terdapat pengaruh yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$: maka terdapat pengaruh yang lemah antara variabel bebas dengan variabel terikat.

PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap prestasi kerja customer service dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan beberapa analisis statistic. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh data-data sebagai berikut:

Tabel 1. : Rekapitulasi Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel Bebas	Koefisien Regresi
Constanta	2.392
Pengawasan	0.251
Disiplin Kerja	0.487
Pendidikan dan Pelatihan	0.214

Sumber : Data Olahan

Pada penelitian ini yang menggunakan teknik analisa regresi linear berganda (*Multiple regression*) dimaksudkan untuk mencari pengaruh antara variabel pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan terhadap variabel prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru.

Dari Tabel 1, maka dapat diperoleh model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Hasilnya adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,392 + 0,251 X_1 + 0,487 X_2 + 0,214 X_3$$

Dari persamaan regresi diatas menunjukkan koefisien regresi dari b_1 , b_2 , b_3 bernilai positif. Hal ini menunjukkan variabel-variabel bebas apabila ditingkatkan persamaannya akan menimbulkan peningkatan pula pada variabel terikatnya, seperti

- a. Konstanta sebesar 2.392, artinya jika pengawasan disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan (X) nilainya adalah 0, maka prestasi

kerja customer service (Y) nilainya positif yaitu sebesar 2.392.

- b. Nilai koefisien faktor pengawasan (0.251) menunjukkan bahwa setiap perubahan kenaikan faktor komunikasi sebesar 1 satuan, maka prestasi kerja customer service akan berubah naik sebesar 0.251 satuan atau 25.1% dari perubahan pengawasan.

Nilai koefisien faktor disiplin kerja (0.478) menunjukkan bahwa setiap perubahan kenaikan faktor disiplin kerja, sebesar 1 satuan, maka prestasi kerja customer service akan berubah meningkat sebesar 0.478 satuan atau 47.8% dari perubahan disiplin kerja.

Nilai koefisien faktor pendidikan dan pelatihan (0.214) menunjukkan bahwa setiap perubahan kenaikan faktor pendidikan dan pelatihan, sebesar 1 satuan, maka prestasi kerja customer service akan berubah meningkat sebesar 0.214 satuan atau 21.4% dari perubahan pendidikan dan pelatihan.

Uji Hipotesis

A. Pembuktian Hipotesis Secara Simultan

Pembuktian hipotesis ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Diman variabel bebasnya terdiri dari variabel pengawasan (X_1), disiplin kerja (X_2), pendidikan dan pelatihan (X_3) serta variabel terikatnya yaitu prestasi kerja

customer service yang bekerja pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru. Dalam pengujian ini penulis merumuskan hipotesis statistic sebagai berikut:

Selanjutnya untuk pembuktian hipotesis penelitian apakah semua variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikatnya, maka dapat dilakukan dengan uji statistik F.

Tabel 2. : Hasil Output SPSS ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	363.207	3	121.069	136.584	.000 ^a
	Residual	27.479	31	.886		
	Total	390.686	34			

a. Predictors: (Constant), pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan

b. Dependent Variable: prestasi kerja

Sumber : Data Olahan

Sedangkan nilai F_{tabel} dari variabel bebas adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 F_{tabel} &= (k-1) : (n-k) \\
 &= (4-1) : (35-4) \\
 &= 3 : 31 \\
 &= 2,911
 \end{aligned}$$

Dengan demikian hipotesis yang mengatakan pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mempengaruhi prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru diterima.

Dari hasil perhitungan tersebut maka variabel pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan secara bersama-sama berpengaruh terhadap prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru.

B. Pembuktian Hipotesis Secara Parsial

Pembuktian hipotesis secara parsial dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya, sehingga nantinya dapat diketahui variabel bebas mana yang paling dominan mempengaruhi variabel terikat, yakni prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru dari ketiga variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS diperoleh besarnya nilai koefisien regresi secara parsial dengan masing-masing variabel bebas yang diteliti. Yaitu seperti tabel berikut ini:

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan t-hitung atau t-test dengan t-tabel pada signifikan 5% ($\alpha=0,05$)

Tabel 3. : Koefisien Regresi Variabel Bebas Secara Parsial Terhadap Variabel Terikat

Variabel	t-test	Signifikan
X ₁ Pengawasan	2.613	0.025
X ₂ Disiplin Kerja	5.788	0.025
X ₃ Pendidikan dan Pelatihan	2.100	0.025

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas maka dapat dibuktikan kebenaran hipotesis yang penulis ajukan secara parsial dengan ketentuan :

- Apabila t -hitung atau t -test $>$ t -tabel bahwa variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebasnya atau dengan kata lain bahwa benar terdapat pengaruh antara 2 variabel yang diteliti.

Maka berdasarkan hasil pengujian pada variabel pengawasan (X_1) dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh t_{hitung} sebesar 2.613. maka bila dibandingkan pada t_{tabel} pada signifikan $\alpha = 5\%$, yakni sebesar 2.040 dapat dilihat bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2.613 > 2.040$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 atau pengawasan secara parsial memiliki hubungan yang kuat dalam mempengaruhi prestasi kerja karyawan pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru.

Berdasarkan hasil pengujian pada variabel X_2 (disiplin kerja) diperoleh t_{hitung} sebesar 5.788 dengan perbandingan t_{tabel} sebesar 2.040, maka dapat terlihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.788 > 2.040$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 atau disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru.

Berdasarkan hasil pengujian pada variabel X_3 (pendidikan dan pelatihan) diperoleh t_{hitung} sebesar 2.100, maka dapat terlihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.100 >$

2.040). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X_3 atau pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh yang paling kuat dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan PT. Telkomsel Shop Pekanbaru.

C. Koefisien Determinasi R^2

Dari tabel diperoleh R. Square (R^2) sebesar 0.930 (93%) ini menerangkan bahwa prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru dapat diterangkan oleh faktor pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan, berpengaruh sebesar 93%. sedangkan sisanya sebesar 7% menggambarkan variabel bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diketahui bahwa menerima hipotesis yang menyatakan pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru.

2. Selanjutnya berdasarkan uji t hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan signifikan pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan mempengaruhi prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru.
3. Berdasarkan perhitungan nilai diatas diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) memiliki pengaruh yang cukup besar. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan secara simultan memberikan pengaruh terhadap prestasi kerja customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru.
4. Berdasarkan hasil uji hipotesis bahwa diantara ketiga variabel penelitian pengawasan, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan yang paling dominan mempengaruhi prestasi kerja adalah variabel disiplin kerja.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengusulkan saran-saran yang kiranya bermanfaat, yaitu:

1. Berdasarkan pada variabel pengawasan diperoleh pada indikator semakin berkurangnya kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan dan cepatnya penyelesaian perizinan dan pelayanan mendapat tanggapan rendah dari responden. Dimana

pengawasan yang dilakukan tidak efektif masih banyak kesalahan yang terjadi disaat melakukan pekerjaan dan pengawasan juga tidak membawa pengaruh pada kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan khususnya dalam melayani pelanggan. Dengan kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan maupun perusahaan maka akan besar kemungkinan prestasi kerja karyawan akan menjadi rendah.

2. Berdasarkan pada variabel pendidikan dan pelatihan diperoleh pada indikator kemampuan dalam menyusun rencana kerja dan kemampuan melaksanakan perintah / instruksi atasan masih mendapat tanggapan rendah dari responden. Dimana dengan pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru masih kurang dapat dipergunakan dalam melakukan penyusunan rencana kerja dengan baik, serta pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh perusahaan membuat responden tidak bertanggungjawab terhadap tugas kerja yg diberikan oleh atasan.
3. Pada perusahaan, agar lebih meningkatkan lagi pada variabel disiplin kerja dimana dari tanggapan responden pada

indikator ketaatan terhadap pimpinan dan melakukan pekerjaan sesuai rencana masih mendapat tanggapan rendah dari responden. Dimana karyawan customer service pada PT. Telkomsel Shop Pekanbaru masih kurang loyal terhadap pimpinan yang dapat dilihat dari setiap pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan tidak dapat diselesaikan dengan baik oleh karyawan, serta tidak melakukan evaluasi bagi karyawan yang telah indisipliner dalam melaksanakan pekerjaan dengan rendahnya tanggapan responden pada indikator ini akan mempengaruhi karyawan dalam meningkatkan disiplin kerja mereka

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, S Ruky. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- As'ad Moh, 2004. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Galia Indonesia
- Desler, Garry. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 1. Edisi Kesembilan. PT Indeks Kelompok Gramedia
- Handoko T. Hani, 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Penerbit BPEE, UGM, Yogyakarta
- Hasibuan, H Malayu S.P. 2004. *Manajemen Sumber Daya manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta
- Husein Umar, 2004. *Metode Riset Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Katili, Laura R. 2003, *Pengendalian dan Pengawasan dalam Manajemen Suatu Pengantar*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta
- Lubis, Ibrahim, 2004. *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dalam Manajemen*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Mangkunegara, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan*, Rajagrafindo Persada. Jakarta
- _____, 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan Keempat. Refika Aditama. Bandung
- Manullang, M. 2003. *Dasar-dasar Manajemen*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Mathis, Robert L, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesembilan, Jakarta, Salemba Empat Bumi Aksara, Jakarta

- Prijodarminto Soengeng. 2006. *Disiplin Kita Menuju Sukses*, cetakan ke-3, PT. Pradya Paramita. Jakarta
- Setiaji, Bambang. 2004. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*, Program Pascasarjana UMS, Surakarta.
- Siagian, P Sondang. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sikula, Andrew F. 2006. *Administrasi Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta
- Simamora, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Sulita Bandung
- _____. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi kedua, STIE YKPN. Yogyakarta
- Situmorang dan Juhir, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Soedarmayanti, 2003. *Manajemen Personalia*, Penerbit Giulia Indonesia, Jakarta
- Sumitro, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*, cetakan 3. Penerbit CV. Haji Mas Agung. Jakarta
- Sutrisno, Eddy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV. Mandar Maju. Bandung
- Ulbert, Silalahi. 2003. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung : Sinar Baru