

**“ANALISIS PENGEMBANGAN *HUMAN RESOURCES* DALAM
MENINGKATKAN *MANAGERIAL SKILL* MELALUI
TELKOMSEL APPRENTICE PROGRAM”
(Studi pada PT Telekomunikasi Selular Malang)**

SKRIPSI

*Untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi*



Disusun oleh:

VIONA ESTRELLITA

Nomor Pokok : K.2016.5.33969

Jurusan : Manajemen

Program Studi : MSDM

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEÇWARA**

MALANG

2020

**“ANALISIS PENGEMBANGAN *HUMAN RESOURCES*
DALAM MENINGKATKAN *MANAGERIAL SKILL* MELALUI
TELKOMSEL APPRENTICE PROGRAM”
(Studi pada PT Telekomunikasi Selular Malang)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan

dalam memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun oleh:

VIONA ESTRELLITA

Nomor Pokok : K.2016.5.33969

Jurusan : Manajemen

Program Studi : MSDM

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEWARA**

MALANG

2020

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGEMBANGAN HUMAN RESOURCES DALAM MENINGKATKAN MANAGERIAL SKILL MELALUI TELKOMSEL APPRENTICE PROGRAM (STUDI PADA PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR MALANG)

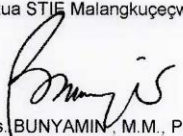
Oleh :
VIONA ESTRELLITA
K.2016.5.33969

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :
27 Agustus 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,
Dosen Pembimbing
ttd

Dr. SIWI DYAH RATNASARI , SE,MM.,CPTM,CAAC,CHRP

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçeçwara


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 15 Agustus 2020



Mahasiswa

Uiona Estrellita
Uiona Estrellita

NPK: k.2016.5-33969

SURAT BUKTI RISET



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eryk Bagus Harianto
Jabatan : Supervisor Mass Market Segment
Perusahaan : PT Telekomunikasi Selular Malang
Alamat : Jalan Letjen S. Parman No. 47 Malang

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Viona Estrellita
NPK : K.2016.5.33969
Jurusan : Manajemen
Universitas : STIE Malangkuçeçwara

Adalah benar telah melakukan penelitian di PT Telekomunikasi Selular Malang sejak bulan November 2019, guna melengkapi data penyusunan skripsi yang berjudul: **“Analisis Pengembangan Human Resources dalam Meningkatkan Managerial Skill melalui Telkomsel Apprentice Program”** (Studi pada PT Telekomunikasi Selular Malang)

Demikian surat keterangan penelitian ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 13 Agustus 2020


Eryk Bagus Harianto
Supervisor Mass Market Segment
Branch Malang

PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR
GraPARI Malang
Jl. S. Parman No. 47 Malang 65122
Jawa Timur - Indonesia
<http://www.telkomsel.com>

Telkomsel. Begitu Dekat Begitu Nyata

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji Syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus oleh karena berkat dan penyertaanNya yang tak berkesudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengembangan Human Resources dalam Meningkatkan Managerial Skill melalui Telkomsel Apprentice Program” (Studi pada PT Telekomunikasi Selular Malang)

Penyusunan penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada jurusan studi manajemen di STIE Malangkuçeçwara.

Dalam pelaksanaan penyusunan dan penulisan dari skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan, masukan, motivasi, serta dukungan dari banyak pihak yang telah berperan besar dalam penyelesaiannya. Dengan telah terselesaikannya skripsi ini, tidak lupa penulis mengucapkan sebesar-besarnya terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala hikmat, penyertaan dan kasihNya yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu.
2. Bapak Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D., selaku Ketua STIE Malangkuçeçwara.
3. Ibu Dr.Siwi Dyah Ratnasari, SE,MM.,CPTM,CAAC,CHRP selaku dosen pembimbing yang selama ini sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberika bimbingan dan pengarahan penyususunan tugas akhir penulis hingga selesai.
4. Ibu Dra.Lindananty, MM. selaku ketua program studi manajemen.
5. Pihak Telkomsel Mas Eryk, Mbak Via, Mas Hamzah, Mas Rahman yang telah memberikan izin dan kemudahan bagi penulis untuk meneliti perusahaan sebagai objek tugs akhir skripsi.
6. Keluarga besar penulis Mama, Papa dan Adik atas semua doa, motivasi dan semangat selama penulis menyelesaikan tugas akhir skripsi, terutama untuk adik yang selalu menyediakan laptop bagi penulis.

7. Sahabat penulis di garis terdepan Tresia Zerlinda, Naila Adiba, Erica Mayasari, Nadia Geraldine, Nadia Setyaning, Clarisa Emanuella, Ester Listeni, Ferico Eki dan Meilta Angelina untuk setiap bantuan yang kalian berikan serta masukan-masukan yang sangat membangun dan waktu yang kalian berikan ditengah kesibukan dan musim pandemi Covid-19.
8. Teman satu bimbingan Vivi, Ihsan dan Refta atas semangat dan bantuan yang diberikan selama penulis menyusun tugas akhir.
9. Keluarga besar “APOSTOLOS” untuk setiap dukungan, doa, motivasi dan kasih sayang yang diberikan. Sungguh terberkati memiliki keluarga seperti kalian. Untuk setiap pertumbuhan rohani bagi penulis dan untuk setiap pengalaman yang sudah diberikan selama berorganisasi, sangat bersyukur.
10. Teman-teman Kelas A dan teman-teman angkatan 2016 yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu, terimakasih untuk kenangan baik semasa kuliah..
11. Sahabat penulis Olivia Wijaya atas setiap doa, semangat, motivasi selama penulis menyusun tugas akhir.

Malang, 14 Agustus 2020

Penulis



Viona Estrellita

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengembangan *human resources* dalam meningkatkan *managerial skill* melalui *Telkomsel Apprentice Program* pada PT Telekomunikasi Selular Indonesia yang ditujukan kepada peserta magang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dengan mengamati setiap kegiatan yang dilakukan oleh objek, wawancara dengan narasumber untuk memperoleh informasi tentang objek dan dokumentasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh *Telkomsel Apprentice Program*. Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa pengembangan *human resources* dalam meningkatkan *managerial skill* yang diterapkan oleh *Telkomsel Apprentice Program* berjalan dengan baik dengan didukung oleh kegiatan yang mengarah kepada pengembangan kualitas setiap individu peserta magang, akan tetapi beberapa kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang ada sebagian besar berfokus pada bidang pemasaran.

Kata kunci: Pengembangan *Human Resources*, *Managerial Skill*, Peserta Magang

ABSTRACT

This study aims to determine how the development of human resources in improving managerial skills through the Telkomsel Apprentice Program at PT Telekomunikasi Selular Indonesia which is aimed at apprentices. The method used in this research is descriptive research method with a qualitative approach. The data collection technique used is observation by observing every activity carried out by the object, interviews with sources to obtain information about the object and documentation regarding activities carried out by the Telkomsel Apprentice Program. The results of the research obtained show that the development of human resources in improving managerial skills implemented by the Telkomsel Apprentice Program is running well supported by activities that lead to the development of the quality of each individual apprentice, however some existing human resource development activities are mostly focused on marketing field.

Keyword: *Development of Human Resources, Managerial Skills, Apprentices*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas hikmat dan penyertaan yang telah diberikan penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul:

“Analisis Pengembangan Human Resources dalam Meningkatkan Managerial Skill melalui Telkomsel Apprentice Program” (Studi pada PT Telekomunikasi Selular Malang).

Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok pembahasan meliputi: Pengembangan sumber daya manusia, sumber daya manusia, keterampilan, managerial skill, dan program magang.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 14 Agustus 2020

Penulis



Viona Estrellita

DAFTAR ISI

Lembar Judul	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Lembar Orisinalitas.....	iv
Surat Bukti Riset	v
Riwayat Hidup.....	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Abstrak.....	ix
Abstrack.....	x
Kata Pengantar.....	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Tinjauan Teori	4
2.1.1 Pengertian Pengembangan Diri.....	4
2.1.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	5
2.1.3 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2.1.4 Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	7

2.1.5 Pengertian Keterampilan.....	8
2.1.6 Pengertian Managerial Skill.....	8
2.1.7 Jenis Keterampilan Managerial.....	10
2.1.8 Pengertian dan Tujuan Pelatihan melalui Program Magang.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Berpikir.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.3 Teknik Analisis Data	21
BAB IV PEMBAHASAN.....	23
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	23
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	23
4.1.2 Gambaran Umum Telkomsel Apprentice Program	23
4.1.3 Struktur Organisasi Pengelolah Telkomsel Apprentice Program Malang	26
4.1.4 Struktur Organisasi Peserta Telkomsel Apprentice Program Malang.....	28
4.2 Informan Penelitian	30
4.3 Temuan Penelitian	31
4.4 Pembahasan.....	41
BAB V PENUTUP.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

2.2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
4.2.1 Tabel Informan Penelitian.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Bukti Bimbingan Skripsi.....	49
Lampiran 2 – Gambar Objek Penelitian.....	50
Lampiran 3 – Gambar Kegiatan Magang.....	51
Lampiran 4 – Poster Seminar Telkmsel Apprentice Program.....	52
Lampiran 5 – Gambar Pendaftaran Peserta Magang dan Interview.....	53
Lampiran 6 – Sertifikat Peserta Magang.....	54
Lampiran 7 – Hasil Wawancara.....	55