

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN**

**PADA KARYAWAN PT. AIR MINUM BANDARMASIH**

**KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)**  
**pada Program Studi Administrasi Publik**



**SITI NUR AZIZAH**  
**NIM. 1910411220017**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nur Azizah  
Tempat/ Tanggal Lahir : Tabalong, 01 Oktober 2000  
NIM : 1910411220017  
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : FISIP  
Alamat Rumah : Jl. Bangun Sari RT.09 No.17 Kabupaten Tabalong

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Januari 2024  
Mahasiswa yang bersangkutan,



Siti Nur Azizah  
1910411220017

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### EFEKTIVITAS PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PADA KARYAWAN PT. AIR MINUM BANDARMASIH KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Siti Nur Azizah NIM : 1910411220017
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 19 Desember 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Sugeng Karjadi, S.Sos, M.AP)

NIP. 197501182000031002

b. Sekretaris

(Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si)

NIP. 197507062005011001

c. Anggota

(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)

NIP. 197912262003122001



Mengetahui  
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 19 Desember 2023

Ketua Program Studi

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032001

## ABSTRAK

**Siti Nur Azizah. 1910411220017. 2023. *Efektivitas Program Pendidikan dan Pelatihan Pada Karyawan PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin.* Dibawah bimbingan Sugeng Karyadi.**

Penyediaan air minum yang cukup dan sehat sudah menjadi tuntutan masyarakat Indonesia terutama dikota-kota besar, propinsi Kalimantan Selatan khususnya Banjarmasin yang sedang giat-giatnya berbenah diri dalam rangka melaksanakan pembangunan disegala bidang, terutama sarana dan prasarana air bersih yang menjadi kebutuhan pokok masyarakat. Agar pengelolaan air minum dapat terlaksana dengan baik dan benar diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu mendukung setiap program kerja yang direncanakan oleh perusahaan. Karena tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas perusahaan akan mengalami kesulitan untuk mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan dengan demikian tujuan perusahaan akan sulit tercapai.

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui efektif atau tidaknya program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan di PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin terhadap karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknis analisis data menggunakan teknik Miles dan Huberman (2018) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program pelatihan yang dibuat oleh departemen sumber daya manusia divisi pelatihan dan pengembangan sudah efektif. Berdasarkan laporan pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pelatihan yang dibuat oleh departemen sumber daya manusia divisi pelatihan dan pengembangan dapat disimpulkan pelaksanaan program pelatihan sudah efektif hal tersebut dapat dilihat dari tercapainya target yang telah ditetapkan oleh perusahaan lalu diukur dengan ketepatan waktu, ketepatan sasaran kerja dan ketepatan biaya.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Program Diklat, Sumber Daya Manusia

## ABSTRACT

*Siti Nur Azizah. 1910411220017. 2023. Effectiveness of Education and Training Programs for PT Employees. Bandarmasih Drinking Water, Banjarmasin City. Under the guidance of Sugeng Karyadi.*

The provision of adequate and healthy drinking water has become a demand of the Indonesian people, especially in big cities, South Kalimantan province, especially Banjarmasin which is actively improving itself in order to carry out development in all fields, especially clean water facilities and infrastructure which are the basic needs of the community. In order for drinking water management to be carried out properly and correctly, quality human resources are needed who are able to support every work program planned by the company. Because without the support of quality human resources, the company will have difficulty achieving the targets or targets that have been set, thus the company's goals will be difficult to achieve.

This study aims to determine the effectiveness or not of the education and training programs implemented at PT. BandarMasih Drinking Water Banjarmasin City towards employees. The research method used is a qualitative approach with a descriptive type of research. The data sources used are primary data and secondary data. Technical data analysis uses the techniques of Miles and Huberman (2018), namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The research results show that the implementation of the training program created by the human resources department designing training and development has been effective. Based on the report on the implementation of education and training activities prepared by the human resources department, training and development division, it can be concluded that the implementation of the training program has been effective. This can be seen from the achievement of targets set by the company which are then measured on time, on target work and reduced costs.

**Keywords:** Effectiveness, Training Program, Human Resources

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Jurusan Administrasi Publik di Universitas Lambung Mangkurat.

Penulisan skripsi ini peneliti mengambil judul “EFEKTIVITAS PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PADA KARYAWAN PT. AIR MINUM BANDARMASIH KOTA BANJARMASIN ”

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan, draft skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna, namun penulis berharap semoga draft skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi semua pihak yang berkenan memanfaatkannya.

Selain itu juga penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku rektor Universitas Lambung Mangkurat (ULM)
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

3. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada saya
4. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan skripsi
5. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan skripsi
6. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku dosen penasihat akademik yang sudah membimbing dan mengarahkan dari awal masuk kuliah sampai menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
7. Segenap dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
9. PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin khusus nya Departemen HRD beserta karyawan yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya dalam penelitian ini dalam pengumpulan data sehingga skripsi berjalan lancar

10. Kedua orang tua peneliti, Ayahanda Achmad Saleh dan Ibunda Tarawiyah.  
Terimakasih yang tiada terhingga atas ketulusan dan keikhlasannya atas segala yang telah diberikan dan dikorbankan untuk peneliti
11. Saudara kandung peneliti, yaitu Abdul Rahman Saleh yang turut memberikan semangat untuk menjalani perkuliahan selama ini
12. Keluarga peneliti, Salmiah Linda dan Ied Nabilah Nurlida yang telah senantiasa memberikan perhatian dan dukungam kepada peneliti selama menjalani kehidupan merantau untuk kuliah serta keluarga besar lainnya
13. Seluruh sahabat virtual peneliti, Korina Lathifa, Nazwa, Sreshi Dissa Almita, Vidia Ayuning Sakinah. Terimakasih atas segala kebaikan, dukungan serta motivasi yang diberikan selama penyelesaian skripsi ini
14. Seluruh sahabat peneliti, Nurul Khofifah, Elza Fitri Daffana, Salsabela Humairah, Rachmi Nafissa Ramadhan, Vitria Mizani Amelia, Dita Nursyifa.  
Terimakasih atas segala kebaikan, kebersamaan, motivasi serta dukungan yang diberikan selama penyelesaian skripsi di bangku perkuliahan ini
15. Seluruh teman-teman pada Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2019 yang sudah kebersamai saat kuliah
16. Gemini Norawit Titicharoenrak, Fourth Nattawat Jirochtikul, Earth Pirapat Watthanasetsiri, Mix Sahaphap Wongratch, Mark Pakin Kuna-anuvit yang



telah memberikan semangat dan hiburan melalui karyanya yang luar biasa selama penyusunan skripsi ini

17. Last but not least, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini serta mampu mengendalikan tekanan diluar keadaan walaupun sering merasa putus asa dan ingin menyerah, namun tetap menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik dan semaksimal mungkin.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan, nasehat dan dorongan dalam penyusunan draft skripsi ini. Semoga amal ibadah, dan dorongan serta do'a yang diberikan kepada penulis dengan tulus dan ikhlas mendapatkan Rahmat dan karunia dari Allah SWT.

Banjarmasin, 04 Juni 2023.

**SITI NUR AZIZAH**

**NIM 191041122001**

## DAFTAR ISI

<b><u>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</u></b> .....	<b>i</b>
<b><u>ABSTRAK</u></b> .....	<b>ii</b>
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	<b>iii</b>
<b><u>KATA PENGANTAR</u></b> .....	<b>iv</b>
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	<b>viii</b>
<b><u>DAFTAR GAMBAR</u></b> .....	<b>xi</b>
<b><u>DAFTAR TABEL</u></b> .....	<b>xii</b>
<b><u>BAB I PENDAHULUAN</u></b> .....	<b>1</b>
1.1. <u>Latar Belakang Penelitian</u> .....	1
1.2. <u>Rumusan Masalah</u> .....	7
1.3. <u>Tujuan Penelitian</u> .....	8
1.4. <u>Manfaat Penelitan</u> .....	8
<b><u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u></b> .....	<b>9</b>
2.1. <u>Penelitian Terdahulu</u> .....	9
2.2. <u>Pengertian Managemen Sumber Daya Manusia</u> .....	11
2.3. <u>Pengertian Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya</u> .....	21
2.4. <u>Definisi Efektivitas Kerja</u> .....	28
2.4.1 <u>Ukuran Efektivitas Kerja</u> .....	30
2.4.2 <u>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja</u> .....	32
2.5. <u>Kerangka berfikir</u> .....	34
<b><u>BAB III METODE PENELITIAN</u></b> .....	<b>40</b>
3.1. <u>Pendekatan Penelitian</u> .....	40
3.2. <u>Tipe Penelitian</u> .....	41
3.3. <u>Informan Penelitian</u> .....	41
3.4. <u>Lokasi Penelitian</u> .....	42
3.5. <u>Sumber Data dan Instrumen</u> .....	42
3.6. <u>Teknik Pengumpulan Data</u> .....	43
3.7. <u>Pengolahan Data</u> .....	45
<b><u>BAB IV GAMBARAN UMUM</u></b> .....	<b>47</b>
4.1. <u>Kondisi Geografis Kota Banjarmasin</u> .....	47

4.2. Sejarah Singkat PT. Air Minum Bandarmasih .....	52
4.3. Daftar Para Direktur yang Pernah Menjabat di PT. Air Minum Bandarmasih Persiroda .....	56
4.4. Data Umum.....	57
4.5. Tujuan dan Fungsi PT. Air Minum Bandarmasih .....	58
4.6. Struktur Organisasi PT Air Minum Bandarmasih .....	58
4.6.1. Tugas dan Fungsi Departemen HRD di PT. Air Minum Bandarmasih.....	61
4.7. Jenis-Jenis Program dan Pelatihan di PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin .....	65
4.7.1 Program Pembelajaran .....	65
4.7.2 Program Pembelajaran Profesi dan sertifikasi; .....	67
4.7.3 Program Pembelajaran Profesi wajib (mandatory) .....	68
4.7.4 Program Pembelajaran Profesi Pengayaan (enhancement).....	68
4.7.5 Program Pembelajaran Kepemimpinan; .....	69
4.7.6 Executive Education (Pendidikan Eksekutif); .....	69
4.7.7 Strategic Specialist Education (Pendidikan Spesialis Stratejik) .....	70
4.7.8 Leadership Web Based Training (LWBT) / (Pelatihan Kepemimpinan Berbasis Web/Jaringan/Internet); .....	70
4.7.9 Leadership Capability Development Program (LCDP) / (Program Pengembangan Kapabilitas Kepemimpinan). .....	71
4.7.10 Program Pembelajaran Inisiatif Stratejik Korporat; .....	71
4.7.11 Program Pembelajaran Penunjang;.....	71
4.7.12 Jenis Program Pembelajaran Penunjang;.....	72
<b><u>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u></b> .....	<b>74</b>
5.1. Hasil Penelitian.....	74
5.1.1. Efektivitas Program Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin .....	74
5.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Program Pendidikan dan Pelatihan Pada Karyawan PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin.....	82
5.2. Pembahasan .....	84
5.2.1. Efektivitas Program Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin .....	84

5.2.2. <u>Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Program Pendidikan dan Pelatihan Pada Karyawan PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin</u> .....	99
<b><u>BAB VI PENUTUP</u></b> .....	<b>102</b>
6.1. <u>Kesimpulan</u> .....	102
6.2. <u>Saran-saran</u> .....	102
<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....	104

## DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....</u>	<u>39</u>
<u>Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Air Minum Bandarmasih.....</u>	<u>60</u>

## DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1. 1 Laporan Pelaksanaan Pelatihan Tahun 2022 Pt. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin</u> .....	7
<u>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu</u> .....	9
<u>Tabel 4. 1 Sturuktur Departemen Hrd Pt. Air Minum Bandarmasih</u> .....	61
<u>Tabel 5. 1 Evaluasi Pelatihan Outbound</u> .....	87
<u>Tabel 5.2 Evaluasi Pelatihan <i>Service Excellent</i></u> .....	89
<u>Tabel 5.3 Matriks Hasil Penelitian</u> .....	97