

perhatian dunia bisnis saat ini. Pengukuran finansial belum mampu mendeteksi kemampuan aset yang bersifat *intangible* seperti kemampuan karyawan perusahaan yang brilliant, proses bisnis perusahaan yang handal, cepat dan tidak birokratis serta pelanggan perusahaan yang sangat dinamis dan loyal dimana faktor-faktor tersebut menjadi keunggulan perusahaan berkompetisi dengan perusahaan lain.

Balanced Scorecard memiliki empat perspektif yaitu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan karyawan, perspektif bisnis proses, perspektif pelanggan dan perspektif finansial. Penelitian ini difokuskan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan karyawan, sebagai akar dari proses menuju kesuksesan bagi perusahaan. Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terdapat beberapa indikator penting yaitu kepuasan dalam bekerja (X_1), pelatihan (X_2), dan *turnover* (X_3). Ketiga faktor ini akan diteliti pengaruhnya terhadap kinerja karyawan (Y) PT Ericsson Indonesia.

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30 responden. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan satuan skala Likert dan data perusahaan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda.

Dari hasil penelitian diketahui variabel kepuasan dalam bekerja (X_1), pelatihan (X_2), dan *turnover* (X_3) secara bersama-sama (serempak) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT Ericsson Indonesia.

Secara parsial, variabel kepuasan dalam bekerja (X_1) dan *turnover* (X_3), berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel lain pelatihan (X_2) tidak berpengaruh



signifikan terhadap
UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Karyawan (Kasus Pada Departemen Network Support Services PT Ericsson Indonesia)
SIALLAGAN, TINAGAM (Adv.: Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc.), Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc.

Universitas Gadjah Mada, 2013 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

hipotesis digunakan uji F dan uji t pada tingkat kepercayaan 95 % dengan $\alpha = 0,05$.

Dari hasil regresi linier berganda dihasilkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,907 yang berarti 90,7% kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel kepuasan dalam bekerja, pelatihan, dan *turnover* sedangkan sisanya 9,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: kinerja karyawan, kepuasan kerja, pelatihan, *turnover*, dan *balanced scorecard*.

Balanced scorecard is a performance indicator which has been widely viewed in the business world nowadays. Financial performance could not detect capability of intangible asset within an employee such as brilliance, fasten business process and lesser bureaucracy and ability to retain dynamic and loyal customer. All of these aspects, to extend, could probably increase company competitiveness.

Balance scorecard is based on four perspectives i.e. employee learning and growth, business process, customer, and financial perspective. This research is focused on employee learning and growth perspective only – as the basic to successful achievement of the company. This perspective has three variables i.e. employee satisfaction (X_1), coaching/training received by the employee (X_2), and percentage of employee turnover (X_3). Those three variables will be related its significant relationship again employee performance.

The research is descriptive analysis and it uses case-study approach supported by various survey methods. Number of sample used was 30 people. Data sample were obtained using questionnaire method using Likert scale, and company data. Processing of data uses multiple linear regressions.

The research shows that variables of employee satisfaction (X_1), coaching/training (X_2), and turnover (X_3) simultaneously contribute significant affect for employee performance of PT Ericsson Indonesia.

Variables of employee satisfaction (X_1) and turnover (X_3) partially contribute significant affect again employee performance. While, variable of coaching (X_2) does not contribute partially significant affect again employee performance. This hypothesis is tested



and proven by U
UNIVERSITAS
GADJAH MADA
confidence 95% with $\alpha = 0.05$.

Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Karyawan (Kasus Pada Departemen Network Support Services PT Ericsson Indonesia)
SIALLAGAN, TINAGAM (Adv.: Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc.), Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc.

Universitas Gadjah Mada, 2013 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

The multiple linear regressions show that the determination coefficient (R^2) is 0.907. It means 90.7% of employee performance is affected by employee satisfaction, training, and turnover variables. While, the remain 9.3% is defined by other non-researched variables.

Key words: performance, working satisfaction, training, turnover, and balance scorecard.