

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN

PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (Amd)
pada Program Studi D-III Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh :

BUNGA ADELIA

NIM : 02070226812

Program Studi D3 Manajemen Perusahaan

Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

Nama : Bunga Adelia
 NIM : 02070226812
 Program Studi : D-III Manajemen Perusahaan
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Judul Tugas Akhir : Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan
 Pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru
 Hari / Tanggal Ujian : 16 Juni 2023

DISETUJUI OLEH
 PEMBIMBING

Zulhaida, SE., MM
 NIP. 19741204 201411 2 001

MENGETAHUI

Dekan
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Ketua Program Studi
 D-III Manajemen Perusahaan

Henni Indrayani, S.E., M.M
 NIP. 197000802 199803 2 003

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Bunga Adelia
NIM : 02070226812
JURUSAN : Diploma III Manajemen Perusahaan
FAKULTAS : Ekonomi dan Ilmu Sosial
JUDUL TUGAS AKHIR : Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan
Pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru
TANGGAL UJIAN : 16 Juni 2023

Tim Penguji**Ketua Penguji**

Henni Indrayani, SE, MM
NIP. 19700802 199803 2 003

Sekretaris

Fatimah Zuhra, S. Si, M.Stat
NIP.19880718 202012 2 018

Penguji I

Sahwitri Tri Andani, SE, M.Si
NIP.19820806 200604 2 002

Penguji II

Meri Sandora, SE, MM
NIP. 19790505 200710 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : BUNGA ADELIA
 NIM : 02070226012
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 14 Oktober 2001
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : D3 Manajemen Perusahaan
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN PADA
PT. PLN (Persero) UP3 PEKANBARU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



 BUNGA ADELIA
 NIM : 02070226012

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

ABSTRAK

PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 PEKANBARU

Oleh:

BUNGA ADELIA

NIM : 02070226812

Masalah yang terjadi di PT. PLN (Persero) saat ini adalah tidak mudah mencari sumber daya manusia yang profesional, karena kebanyakan sumber daya manusia yang bekerja di PT. PLN tidak berlatar belakang sesuai bidangnya, untuk itu PT. PLN (Persero) perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia di samping kualitas lainnya seperti produk dan jasa.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan pengamatan wawancara secara langsung dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan calon karyawan telah dilakukan secara maksimal. Mereka mendapatkan materi pembelajaran tentang pengetahuan pelatihan sesuai bidangnya dan mempraktekkannya secara langsung, apabila ada kesulitan maka langsung dievaluasi hari itu juga. Sedangkan dalam proses pengembangan karyawan, metode yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru adalah metode rotasi pekerjaan dan pelatihan atau training. Dengan dilakukan rotasi pekerjaan, karyawan jadi mempunyai kemampuan di bidang lainnya, tetapi rotasi pekerjaan bisa dilakukan secara langsung sesuai kebutuhan apabila ada salah satu karyawan yang berhalangan hadir.

Kata Kunci : Pelatihan dan Pengembangan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat karunia dan rahmatnya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru”. Serta tak lupa shalawat beserta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dalam keadaan tidak berilmu pengetahuan menuju keadaan yang penuh dengan pengetahuan.

Penulisan tugas akhir ini adalah salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi mahasiswa program studi D-III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.md).

Penulisan tugas akhir ini disusun atas berbagai saran, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, yang memberikan pengalaman tak ternilai secara materi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua tercinta yaitu, Bapak Elvis Harizon dan Ibu Nelmirita yang telah membesarkan, menyayangi, mendidik dan memberikan motivasi untuk penulis. Serta tak lupa salam hangat buat saudara sekandung, Abang dan Kakak Muhammad Haiqal, Tiara Febrina, Muhammad Iqbal dan Melati Hasanah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan bapak ibu pembantu Rektor.
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan bapak ibu pembantu Dekan.
4. Ibu Henni Indrayani, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Perusahaan
5. Ibu Dr. Putriana, S.E., M.M selaku Penasehat Akademik selama penulis kuliah di UIN SUSKA RIAU
6. Ibu Zulhaida, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, ilmu serta saran-saran yang berguna bagi penulis.
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis. Semoga ilmu yang diberikan dapat digunakan dengan baik kedepannya bagi penulis.
8. Pimpinan dan segenap Karyawan PT. PLN (Persero) UP3, Bapak Ridho Yusuf yang sudah membantu dalam penelitian penulis serta memberikan pengalaman dan ilmu yang bermanfaat.
9. Seluruh teman-teman yang berada di jurusan Diploma III Manajemen Perusahaan yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan semangat dan motivasi hingga saat ini terkhusus teman-teman D-III Manajemen Perusahaan angkatan 2020.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikan tugas akhir ini diwaktu yang tepat. Penulis menyadari penyusunan Tugas Akhir ini terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun agar bisa lebih menyempurnakan penulisan ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat.

Semoga segala bentuk motivasi, bantuan serta dukungan yang penulis terima dibalas oleh Allah SWT. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 1 Juni
2023

Bunga Adelia
NIM.02070226812

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penulisan	8
1.4 Manfaat Penulisan	8
1.5 Metode Penelitian.....	9
1.5.1 Lokasi dan Waktu	9
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
2.1 Profil Perusahaan.....	112
2.1.1 Sejarah Perusahaan	112
2.1.2 Visi.....	16
2.1.3 Misi.....	16
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	17
2.3 Uraian Tugas	18
2.4 Bagian/Unit Kerja PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.....	23
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK.....	26
3.1 Tinjauan Teori	26
3.1.1 Pelatihan	26
3.1.2 Pengembangan.....	31
3.1.3 Pandangan Islam terhadap Pelatihan dan Pengembangan .	36
3.2 Tinjauan Praktek.....	36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2.1	Jenis pelatihan dan pengembangan karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru.....	36
3.2.2	Pelatihan karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru	41
3.2.3	Pengembangan karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru	42
3.2.4	Kelebihan dan kekurangan dalam program pelatihan karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru	43
3.2.5	Manfaat pelatihan dan pengembangan karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru	41
3.2.6	Syarat bagi karyawan untuk dapat mengikuti pelatihan dan pengembangan pada PT.PLN (Persero) UP3 Pekanbaru...	42
3.2.7	Kendala dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan.....	43
3.2.8	Solusi mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan.....	43
3.2.9	Perbandingan tinjauan teori dan praktek pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru.....	45
BAB IV	PENUTUP	46
4.1	Kesimpulan	48
4.2	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA		50
LAMPIRAN.....		51
DAFTAR WAWANCARA.....		52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru.....	4
Tabel 1.2 Data Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru yang telah mengikuti Pelatihan dan Pengembangan Karyawan.....	6
Tabel 3.1 Data karyawan yang sudah mendapatkan Pelatihan dan Pengembangan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru Tahun 2023.....	38
Tabel 3.3 Perbandingan Tinjauan Teori dan Praktek Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru.....	45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

2.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru.....	17
---	----





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap kegiatan di dalam suatu perusahaan memerlukan berbagai sumber daya yang pada dasarnya terdiri dari alat-alat produksi, teknologi, potensi pasar, bahan baku, dan manusia. Untuk mengelola sumber daya yang dimiliki perusahaan dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, ilmu dan keterampilan yang dibutuhkan. Peran sumber daya manusia sangat penting dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan perusahaan dan berperan penting dalam meningkatkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kasmir (2016 : 25), menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder.”

Mempersiapkan sumber daya manusia tidak hanya dilihat dari segi kuantitasnya, karena tersedianya sumber daya manusia yang cukup banyak tidak menjamin bahwa pekerjaan akan dilakukan secara efektif dan efisien. Agar keberadaan sumber daya manusia memiliki andil yang maksimal dalam pencapaian tujuan organisasi, maka perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas secara menyeluruh dan terus-menerus. Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumber daya manusia pada suatu perusahaan adalah melalui program pelatihan dan pengembangan.

Beberapa ahli mendefinisikan pelatihan seperti yang dikemukakan oleh Lijan (2016) pelatihan adalah tanggung jawab bersama antara pegawai dengan organisasi. Pegawai berkewajiban merancang dan mengikuti pelatihan untuk mengembangkan kemampuannya yang lebih baik untuk kedepannya. Sebaliknya, organisasi juga sangat berkepentingan menyelenggarakan pelatihan bagi pegawainya, agar mereka dapat bekerja dengan profesional, bersemangat, dan berdedikasi tinggi sehingga dapat mengoptimalkan kinerja pegawai. Sementara menurut Gary Dessler (1997 : 263), pelatihan merupakan proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka.

Seiring dengan kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, maka setiap perusahaan harus mampu menerapkan, memanfaatkan, serta mengelola ilmu pengetahuan (*knowledge management*) dan kemajuan di bidang teknologi sebagai salah satu pijakan utama dalam mengembangkan perusahaan.

Pengembangan (*development*) diartikan sebagai penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi. Pengembangan biasanya berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menunaikan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan berpijak pada fakta bahwa seorang karyawan membutuhkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang berkembang supaya bekerja dengan baik dalam suksesi posisi yang dijalani selama kariernya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wahyuni, (2018) mengatakan “Pengembangan karyawan adalah sebagai upaya meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan lama dan baru yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan baik untuk saat ini atau untuk masa mendatang”.

Pengembangan pegawai merupakan aktivitas memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai guna mencapai efektivitas organisasi. Pengembangan pegawai dapat diwujudkan melalui pengembangan karier, serta pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan penjelasan diatas, perbedaan antara Program Pelatihan dan Pengembangan di PT. PLN yaitu : Pelatihan umumnya diberikan kepada karyawan yang baru maupun karyawan yang telah ada, tujuannya adalah agar setiap karyawan tersebut mampu menghadapi situasi–situasi yang selalu berubah. Sementara itu program pengembangan bertujuan untuk mengembangkan keterampilan untuk pekerjaan masa depan. Pengembangan merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana karyawan manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis guna mencapai tujuan umum.

Kebutuhan karyawan akan pelatihan dan pengembangan harus dikaitkan dengan kebutuhan perusahaan dan kebutuhan akan tugas karyawan, jika tidak maka akan terjadi pengarahan yang salah. Hal ini akan terlihat pada kinerja karyawan dan perusahaan yang berada di bawah standar.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1

Data jumlah karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru pada Tahun 2022

No	Bagian	Jumlah Pegawai
1.	Mup	1
2.	K3L	3
3.	Pengadaan	2
4.	KU	11
5.	TE	8
6.	Perencanaan	7
7.	PP	7
8.	Jari Kons	36
	JUMLAH	75

(Sumber : PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru Tahun 2023)

Penelitian ini mengambil objek penelitian pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru yang merupakan salah satu perusahaan BUMN, yang bergerak pada sektor Pengadaan Listrik telah mempunyai Program Pelatihan dan Pengembangan. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) adalah unit di bawah unit induk dan/atau pusat-pusat sebagai pembagian wilayah pelayanan PLN kedalam ruang lingkup yang lebih kecil agar pelayanan PLN bisa lebih terfokus dan langsung menyentuh pada masyarakat.

PT. PLN harus melakukan program pelatihan dan pengembangan karyawannya agar selalu menghasilkan kinerja yang optimal dari para karyawannya. Kinerja yang optimal akan terlaksana apabila karyawan yang menjadi aset kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam melaksanakan tugasnya harus didasari oleh keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya, sehingga karyawan akan merasa senang dalam melaksanakan tugasnya dan ia memiliki



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanggung jawab yang sangat baik akan terlaksananya kinerja yang optimal untuk kemajuan organisasinya.

Berdasarkan penjelasan tersebut PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru memiliki berbagai program pelatihan/diklat, dimana program tersebut diharapkan mampu menjadi jembatan akan tercapainya pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap Sumber Daya Manusianya. Pelatihan terdiri atas program-program yang dirancang untuk meningkatkan kinerja pada tingkat individu, sedangkan pengembangan adalah sebuah rangkaian aktivitas perusahaan yang dilakukan dalam waktu tertentu dan dirancang untuk melahirkan perubahan sikap karyawan.

Secara keseluruhan PLN memiliki dua jenjang karir, yaitu jenjang fungsional (ekspertis) dan jenjang struktural. Jenjang karir fungsional terdiri dari enam level. Untuk para lulusan SMK, jenjang karir ini dimulai dari menjadi *junior engineer* sampai akhirnya menjadi *junior officer*. Untuk para lulusan sarjana, jenjang karir ini dimulai dari *assistant engineer* atau *assistant officer*. Kemudian, jenjang karir struktural dimulai dari level supervisor dan manajemen. Di setiap jenjang ada penilaian kompetisi sendiri yang disebut KPI Talenta. Penilaian ini dilakukan setiap enam bulan sekali melalui SIM KP atau Sistem Informasi Manajemen Kinerja Perusahaan. SIM KP merupakan sistem untuk mempermudah PLN memonitor kinerja para karyawan apakah sudah sesuai dengan pekerjaannya atau belum. Dari sistem ini akan didapatkan nilai KPI Talenta tersebut. Apabila nilai yang dihasilkan bagus, maka karyawan bisa mendapat kesempatan untuk melanjutkan pendidikannya. Tidak hanya pada perguruan tinggi di Indonesia tetapi PLN juga membuka kesempatan untuk mengenyam pendidikan di luar negeri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2

Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru yang telah mengikuti Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan (Orang)	Karyawan yang mengikuti Pelatihan dan Pengembangan (Orang)
2019	62	26
2020	65	34
2021	68	30
2022	70	38
2023	75	22
Jumlah	345	180

(Sumber : PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru)

Kebutuhan karyawan akan pelatihan dan pengembangan harus dikaitkan dengan kebutuhan perusahaan dan kebutuhan akan tugas karyawan, jika tidak maka akan terjadi pengarahannya yang salah. Hal ini akan terlihat pada kinerja karyawan dan perusahaan yang berada di bawah standar.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka timbul keinginan penulis untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan, sehingga penulis melakukan penelitian yang berjudul “**Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. PLN (persero) UP3 Pekanbaru**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana program pelatihan dan pengembangan karyawan yang dilakukan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru ?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apa saja kendala-kendala dalam pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan yang dilakukan di PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui bagaimana program pelatihan dan pengembangan karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam program pelatihan dan pengembangan karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru

1.4 Manfaat Penulisan

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan ini.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai upaya pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru.

3. Bagi Akademik

Untuk menambah informasi, data bagi fakultas, khususnya bagi perpustakaan sebagai referensi mahasiswa yang membutuhkan dan sebagai bahan kajian dalam penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (persero) UP3 Pekanbaru di Jalan.Dr. Setia Budi No. 57, Rintis, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru, Riau 28155. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 27 Februari – Sampai selesai.

Dalam penelitian ini diperlukan data dan informasi yang lengkap, berikut adalah jenis data yang digunakan penulis sebagai berikut :

1. Data primer

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2016 : 15) Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek penulisan Data primer biasanya diperoleh dengan wawancara langsung kepada objek penulisan yaitu SDM di PT. PLN (persero) UP3 Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Menurut Bungin (2014) data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder dalam tugas akhir ini antara lain profil perusahaan , visi dan misi perusahaan, struktur Perusahaan,dan uraian tugas-tugas karyawan perusahaan.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, dapat dikumpulkan dengan cara sebagai berikut :

1. Observasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi permasalahan dalam program pelatihan dan pengembangan karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru

2. Wawancara

Menurut **Esterberg dalam Sugiyono (2019)**, wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yang dilakukan kepada manajemen PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru untuk pengambilan data tentang profil perusahaan, kondisi umum perusahaan, kebijakan-kebijakan perusahaan secara umum dan kebijakan-kebijakan khusus tentang pelatihan dan pengembangan, Pihak yang diwawancarai antara lain, karyawan bidang sdm.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penulisan tugas akhir ini lebih sistematis dan terarah, maka dibagi menjadi 4 bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I

: PENDAHULUAN

Pendahuluan dalam bab ini akan diurai tentang apa yang menjadi pokok permasalahan secara umum yang meliputi: Latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat dan tujuan penulisan, Lokasi dan Waktu Penelitian, Metodologi Penelitian, dan sistematika penulisan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB II

BAB III

BAB IV

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan dibahas gambaran umum perusahaan yang merupakan objek penelitian yaitu profil perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi perusahaan, dan uraian tugas (Job Description) pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru.

: TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Dalam bab ini penulis membahas tentang “ Upaya Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru”

: PENUTUP

Dalam bab ini membahas kesimpulan yang bisa ditarik dari pembahasan tugas akhir ini, kemudia memberikan saran atau masukan kepada pihak perusahaan.



BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

2.1.1 Sejarah Perusahaan

Perusahaan listrik negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT. PLN (Persero) merupakan sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Bertujuan untuk mengusahakan pendistribusian tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai guna meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat secara adil dan merata.

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik tenaga listrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status Perusahaan Listrik Negara (PLN) beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang. Perubahan status perusahaan tersebut ternyata membawa dampak sangat kuat bagi perkembangan perusahaan listrik Indonesia dalam menggapai orientasi dan obsesinya. Selain itu dalam rangka memaksimalkan peran perusahaan itu berbagai upaya telah dilakukan perusahaan ini, baik secara internal maupun secara eksternal. Perubahan internal misalnya dapat dilihat dari perubahan struktur organisasinya baik yang dikantor pusat maupun di daerah. Begitu juga secara eksternal kini Perusahaan Listrik Negara telah melakukan ekspansi dengan membentuk unit-unit bisnis dan anak perusahaan sebagai unit pelaksanaannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Induk Proyek (UIP)

1. Unit Induk Proyek Pembangkitan Sumatera I (UIP I)
2. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Utara II (UIP II)
3. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Tengah
4. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Selatan (UIP III)
5. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Barat (UIP V)
6. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Tengah I (UIP VI)
7. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Timur dan Bali I (UIP VII)
8. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Timur dan Bali II (UIP VIII)
9. Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Timur (UIP IX)
10. Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Tengah (UIP X)
11. Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Barat.
12. Unit Induk Proyek Nusa Tenggara (UIP XI)
13. Unit Induk Proyek Sulawesi Bagian Utara (UIP XII)
14. Unit Induk Proyek Sulawesi Bagian Selatan (UIP XIII)
15. Unit Induk Proyek Papua (UIP XIV)
16. Unit Induk Proyek Maluku (UIP XV)
17. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Tengah II (UIP XVI)

b. PT. Perusahaan Listrik Negara Wilayah & Distribusi

1. Wilayah Aceh
2. Wilayah Sumatera Utara
3. Wilayah Sumatera Barat
4. Wilayah Riau dan Kepulauan Riau
5. Wilayah Bangka Belitung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Wilayah Sumatra Selatan, Jambi, dan Bengkulu
 7. Wilayah Kalimantan Barat
 8. Wilayah Kalimantan Selatan dan Tengah
 9. Wilayah Kalimantan Timur
 10. Wilayah Sulawesi Utara, Tengah, dan Gorontalo
 11. Wilayah Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat
 12. Wilayah Maluku dan Maluku Utara
 13. Wilayah Nusa Tenggara Barat
 14. Wilayah Nusa Tenggara Timur
 15. Wilayah Papua dan Papua Barat
 16. Distribusi DKI Jaya & Tangerang
 17. Distribusi Jawa Barat dan Banten
 18. Distribusi Jawa Timur
 19. Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta
 20. Distribusi Bali
 21. Distribusi Lampung
 22. Distribusi Banten
- c. PT. Perusahaan Listrik Negara Pembangkitan**
1. Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan
 2. Pembangkitan Sumatera Bagian Utara
 3. Pembangkitan Lontar
 4. Pembangkitan Tanjung Jati
 5. Unit Pembangkitan Jawa Bali



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau mengembangkan suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di bumi Lancang Kuning ini. Perubahan ke arah pelayanan pun terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) di Riau, yaitu dengan adanya keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 Tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Perusahaan Listrik Negara telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah III berubah status menjadi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk didalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Sumbar dan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri-sendiri sesuai keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002 Tanggal 2 Juli 2002 tentang perubahan pengorganisasian Unit Bsnis di Lingkungan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Dan yang terakhir diterbitkan keputusan Direksi No.300.K/010/DIR/2003 Tanggal 19 November 2003 tentang Organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memiliki Empat kantor yaitu Kantor Wilayah, Kantor Area Pekanbaru, Kantor Area Tanjung Pinang, Kantor Area Dumai, dan Kantor Area Rengat. Dengan pembentukan Organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) wilayah Riau dan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan kelistrikan di Bumi Lancang kuning ini dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan tetap berfokus pada manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan.

PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru adalah salah satu Unit dari PT.PLN (Persero) unit induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Pekanbaru. Adapun wilayah kerja PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru membawahi 13 ULP (unit layanan pelanggan). ini beralamat di Jl.Dr. Setia Budi Pekanbaru. Proses bisnis PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Pekanbaru adalah melayani ketenagalistrikan meliputi pelayanan pelanggan, layanan teknik dan transaksi energi.

2.1.2 Visi

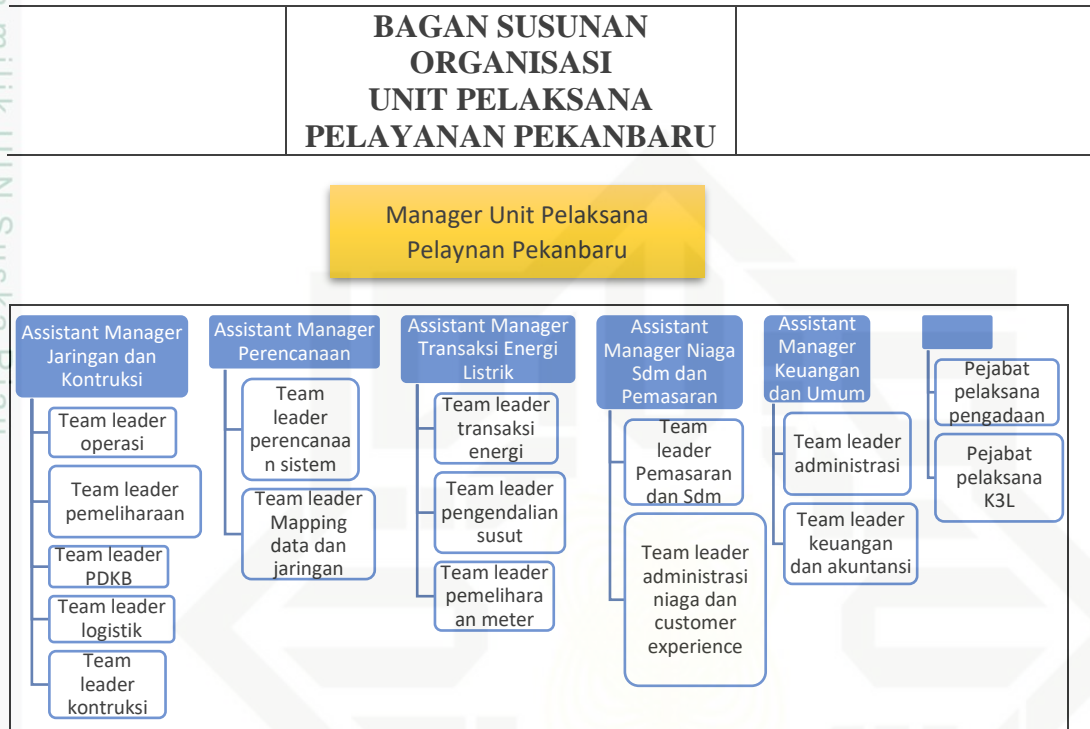
“ Terwujudnya keharmonisan hubungan PT PLN (Persero) dengan masyarakat sehingga akan menunjang keberhasilan kegiatan PT PLN (Persero) dalam menyediakan tenaga listrik bagi masyarakat. “

2.1.3 Misi

- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- 2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber : PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru

Struktur organisasi adalah suatu bagian yang menggambarkan secara sistematis mengenai penetapan tugas tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing masing divisi atau dibidang dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Struktur organisasi juga mempunyai peranan yang sangat penting, dalam perusahaan maupun lembaga maupun instansi pemerintah tanpa adanya struktur organisasi yang baik maka akan sangat sulit bagi suatu perusahaan atau instansi untuk menjalankan segala aktifitas nya secara terarah dan sulit untuk mencapai tujuan secara optimal.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun yang dimaksud dengan struktur organisasi adalah suatu pengelompokan aktifitas yang menunjukkan pejabat atau karyawan maupun bidang kerja satu sama lain sehingga dapat menunjukkan kedudukan wewenang serta tanggung jawab kepada yang lain atau individu tertentu

2.3 Uraian Tugas

1. Manager UP3 Pekanbaru

Mengkoordinir pengelolaan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi tenaga listrik dan mengelola transaksi energi serta mengelola niaga dan pelayanan pelanggan, Administrasi Keuangan, Administrasi Perbekalan, serta mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai dengan kewenangannya dalam rangka meningkatkan pelayanan ketenagalistrikan secara efisien dan efektif dengan mutu dan keandalan untuk mencapai target kinerja unit.

2. Bagian Transaksi Energi

Mengkoordinir kegiatan transaksi energi di Area/Rayon/Unit terkait, pengendalian susut, pemeliharaan meter transaksi dan percepatan pemasangan APP PB/PD/LK untuk memenuhi standar operasional yang berlaku.

Uraian tugas:

- a) Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan manajemen billing
- b) Mengkoordinasikan dengan AP2T Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat terkait dengan proses billing
- c) Menyusun biaya operasi dan investasi serta data pendukung RKAP.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Mengkoordinasikan kegiatan operasional dibagian transaksi energi.
- e) Menyusun rencana program pemeliharaan meter transaksi

3. Bagian Pemasaran

Mengkoordinir Tata Kelola Niaga, Pemasaran dan Pelayanan

Pelanggan mencapai target kinerja sesuai tujuan perusahaan.

- a) Menyusun rencana kerja dan anggaran strategi pemasaran, peningkatan pelayanan, dan tata usaha langganan
- b) Melakukan riset dan segmentasi pasar
- c) Melaksanakan analisa dan evaluasi kinerja pemasaran, pelayanan pelanggan serta tata usaha langganan.
- d) Membuat Surat Ijin Penyambungan (SIP), mengelola dan mengevaluasi Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SP JBTL) pelanggan besar agar tercapai tertib administrasi
- e) Mengkoordinir pemasaran kreatif, promosi produk / penjualan dan sosialisasi produk, perubahan harga jual listrik
- f) Melaksanakan proses penyambungan baru untuk pelanggan diatas 197 kVA
- g) Mengusulkan kuota PB dan target penjualan untuk UPJ
- h) Memonitor dan mengevaluasi proses pelaksanaan penyambungan baru, perubahan daya (PB/PD) dan penyambungan sementara
- i) Mengelola dan memutakhirkan Data Induk Pelanggan (DIL)

4. Bagian Keuangan, SDM dan Administrasi (KSA)

Mengkoordinir administrasi dan keuangan yang meliputi sumber daya manusia, Keselamatan Kesehatan Kerja dan Lingkungan (K3L), kesekretariatan, anggaran, keuangan dan akuntansi untuk mendukung laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu serta mencapai target kinerja sesuai tujuan perusahaan.

- a) Mengelola peningkatan Integritas Layanan Publik (ILP)
- b) Mengkoordinasikan tatakelola bidang niaga dan pemasaran
- c) Mengevaluasi data pendapatan
- d) Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pengelolaan Tenaga kerja
- e) Mengkoordinir kebutuhan rencana diklat pegawai
- f) Mengkoordinasikan proses pelanggaran disiplin pegawai
- g) Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan pencatatan transaksi keuangan
- h) Mengkoordinir dan mengelola Anggaran Investasi, Anggaran Operasi dan Cash Budge
- i) Mengevaluasi Realisasi Penyerapan Anggaran
- j) Mengevaluasi kontrak perjanjian dengan Pihak ketiga
- k) Mengevaluasi operasional kendaraan dinas, sarana dan prasana kantor dan SPPD
- l) Mengkoordinir Strategi, kebijakan dan standard lingkungan dan keselamatan ketenagalistrikan yang ditetapkan oleh Perusahaan dan Undang Undang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bagian Jaringan

Mengkoordinir rencana dan pelaksanaan Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Distribusi, Pekerjaan Dalam Keadaan Bertegangan (PDKB) dan Pembangkitan Tenaga Listrik untuk menjamin mutu dan keandalan jaringan distribusi.

Uraian tugas:

- a) Menyusun Program Rencana Kerja PRK untuk kegiatan Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Distribusi.
- b) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Distribusi.
- c) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan anggaran Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Distribusi sesuai Standar Operasional Prosedur.
- d) Melakukan analisis dan evaluasi kinerja Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Distribusi.
- e) Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja produksi distribusi dan pelayanan teknik.

6. Bagian Perencanaan

Mengkoordinir kegiatan perencanaan pembangunan jaringan distribusi tenaga listrik dan atau kegiatan lain yang terkait dengan Jaringan distribusi, termasuk merencanakan anggaran operasi dan investasi, untuk mencapai target kinerja unit Area serta mengelola Data Induk Jaringan (DIJ), aplikasi dan infrastrukturnya untuk menunjang operasional di Area.

Uraian tugas:

- a) Menyusun dan mengevaluasi RKAU Area

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Menyusun dan mengevaluasi alokasi, mengendalikan dan melaporkan realisasi anggaran operasi dan investasi
- c) Menyusun dan mengevaluasi usulan dan atau revisi SKK
- d) Menyusun dan mengevaluasi Program Rencana Kerja (PRK) Area serta memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaannya
- e) Mengevaluasi dan mengembangkan Sistem dan Konstruksi Distribusi Tenaga Listrik Area dan Rayon
- f) Menyusun dan mengevaluasi rekomendasi Sistem PB/PDm pelanggan TM terkait perubahan sistem TM ke Unit Induk
- g) Mengkoordinir dan mengevaluasi mapping Data Jaringan pelanggan
- h) Memonitoring dan mengevaluasi Kinerja Unit
- i) Menyiapkan data pendukung dalam penyusunan RUPTL dan Roadmap Lisdes

7. Bagian Kontruksi

Bertanggungjawab terhadap perencanaan, penyambungan JTR dan melaksanakan pengawasan pekerjaan pemasanga jaringan tegangan rendah (JTR), jaringan tegangan menengah (JTM), sambungan rumah (SR) dan APP sesuai standard pelayanan serta mengendalikan kegiatan tata usaha logistik/gudang.

Uraian tugas:

- a) Bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan konstruksi pembangunan proyek pembangkit dan jaringan, konsolidasi unit-unit proyek sesuai dengan jadwal, biaya, dan kualitas pekerja.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Mengkoordinasi rencana kegiatan konstruksi jaringan distribusi meliputi penyusunan Rencana Anggaran Biaya RAB, perencanaan dan pengadaan kebutuhan material teknik, penyusunan Term Of Reference TOR yang mengacu pada standar konstruksi dan spesifikasi peralatan material teknik.
- c) Pelaksanaan dan pengendalian konstruksi jaringan distribusi sampai siap operasi untuk pembangunan rehabilitas jaringan distribusi.
- d) Merumuskan dan mengevaluasi kinerja bidang serta sosialisasi penerapannya.
- e) Mengkoordinasi kegiatan pelaksanaan administrasi teknik meliputi administrasi, tenaga asing, kontrak-kontrak, dan berita pembayaran

8. Bagian Pelaksana Pengadaan

Mengelola proses pengadaan barang/jasa mulai dari pengumuman, penjelasan, evaluasi, mempersiapkan perjanjian/kontrak serta memastikan konsep value for money (VFM) yaitu mengutamakan hasil terbaik untuk PLN dalam jangka panjang dengan menempatkan unsur 6 Right: tepat kualitas, tepat kuantitas, tepat waktu, tepat tempat, tepat sosial-ekonomi dan tepat harga. Dengan prinsip dasar: efisien, efektif, kompetitif, transparan, adil dan wajar serta Akuntabel.

2.4 Bagian/Unit Kerja PT.PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan

Pelanggan (UP3) Pekanbaru

PT.PLN (Persero) Unit Pelaksan Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru, yang di pimpin oleh Himawan Susanto Sebagai Manager di PT.PLN (Persero) Unit



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelaksanaan Pelayananana Pelanggan (UP3) Pekanbaru yang dalam pelaksanaannya dibantu oleh beberapa bidang, yang terdiri dari:

1. Bidang Keuangan, SDM dan ADM :
 - a. Sub Bagian SDM dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Keuangan, Akuntansi dan Aset
 - c. Sub Bagian ADM dan Umum
2. Bidang Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan terdiri dari :
 - a. Sub Bidang Pemasaran
 - b. Sub Bidang Penagihan rekening listrik.
3. Bidang Transaksi Energi terdiri dari :
 - a. Seksi pengendalian susut
 - b. Seksi transaksi energi.
 - c. Sub bidang pemeliharaan KWH meter listrik
4. Bidang K3L terdiri dari :
 - a. Sub Bidang keamanan, keselamatan kerja lingkungan.
5. Bidang Konstruksi terdiri dari :
 - a. Sub Bidang logistik
 - b. Sub Bidang konstruksi
6. Bidang Perencanaan
 - a. Sub bidang perencanaan pembangunan jaringan listrik.
7. Bidang jaringan
 - a. Sub bidang distribusi jaringan.

- b. Sub bidang pemeliharaan jaringan listrik.
- c. Sub bidang PDKB (pekerjaan dalam keadaan bertegangan)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Program Pelatihan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru

Terdapat 2 metode dalam pelatihan kerja karyawan, yaitu :Metode *On The Job Training*, Metode *Off The Job Training* dan Metode *Training In Class*.

Beberapa bentuk Metode *On The Job Training* yaitu :

1. *Job Intruction Training*
2. *Coaching*
3. *Job Rotation*
4. *Apprenticeship*

2. Program pengembangan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru

Menggunakan metode rotasi pekerjaan yaitu mutasi dan promosi dan metode pelatihan atau training dalam bentuk diklat penunjang.

3. Kendala dalam pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru yaitu menunggu pemenuhan kuota peserta pelatihan yang akan diselenggarakan. Solusi yang harus dilakukan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru yaitu ketika kuota peserta pelatihan dan pengembangan belum memenuhi standar peserta, maka calon karyawan akan dialihkan pada pelatihan regional lain yang masih berhubungan dengan jabatannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4.2.2 Saran

1. Sebaiknya Perusahaan PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru dapat menerapkan metode *Of The Job Training* pada pelatihan karyawan dan Metode Belajar Bertindak pada pengembangan karyawan.
2. Hasil evaluasi pengembangan karyawan harus disampaikan secara transparan pada karyawan yang mengikuti pengembangan. Agar karyawan yang kurang berkompentensi dapat diwajibkan untuk mrngikuti program pengembangan dengan pelatihan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an. 2002. Karya Toha Putra Semarang
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Edison, Anwar, Komariyah, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Alfabeta
- Ike Rachmawati Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Maarif, M Syamsul dan Lindawati kartika. 2014. *Manajemen Pelatihan*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- Priyono, & Marnis. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Ridho Yusuf. Divisi Sumber Daya Manusia PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru, *Wawancara*. 27 Februari 2023.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2018. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- <http://etheses.uin-malang.ac.id/12866/1/15530022.pdf>
- <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jim/issue/view/579>
- <https://ahmadartkhoiri.wordpress.com/2015/02/03/pelatihan-dan-pengembangansumber-daya-manusia>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Dokumentasi Wawancara bersama divisi Sumber Daya Manusia PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR WAWANCARA

1. Apa saja jenis pelatihan dan pengembangan karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru ?
2. Apa saja metode yang terdapat dalam program pelatihan karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru ?
3. Apa saja metode yang terdapat dalam program pengembangan karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru ?
4. Apa saja Kelebihan dan kekurangan dalam program pelatihan karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru ?
5. Apakah ada manfaat pelatihan dan pengembangan karyawan bagi PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru?
6. Apa saja syarat bagi karyawan agar dapat mengikuti pelatihan dan pengembangan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru ?
7. Apa saja kendala dalam melaksanakan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru ?
8. Bagaimana solusi yang diterapkan dalam menghadapi kendala dalam Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru ?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



BIOGRAFI PENULIS

Bunga Adelia, dilahirkan, dilahirkan di Kota Pekanbaru pada tanggal 14 Oktober 2001. Anak terakhir dari lima bersaudara. Buah kasih dari pasangan Ibunda Nelmirita dan Ayahanda Elvis Harizon. Tahun 2007, penulis memulai Pendidikan Dasar di SDN 067 Pekanbaru dan selesai pada tahun 2013. Kemudian Penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Madrasah Tsanawiyah di Mts Hasanah dan selesai pada tahun 2016. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK PGRI kota Pekanbaru dan selesai pada tahun 2019.

Setelah selesai satu tahun menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tercatat sebagai mahasiswa program studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Atas izin Allah SWT dan usaha dari penulis, serta doa dari orang tua, keluarga dan teman-teman penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru” pada tanggal 16 Juni 2023 penulis dinyatakan “LULUS” dan menyangand Gelar Ahli Madya (A.Md) di Uin Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.