

## KAJIAN DAMPAK PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Oleh  
Jaenudin & Tiara Timuriana  
Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

### ABSTRAK

Untuk menganalisis dampak dan pengaruh pandangnya terhadap jasa layanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian dan analisa korelasi didapat hasil  $r = 0,443$  yang bisa dikatakan terdapat hubungan positif dan signifikan antara pelayanan pelatihan dengan tingkat kepuasan peserta pelatihan. Melalui analisa regresi didapat persamaan  $Y = 29,67 + 0,38X$  yang didapat diartikan bila  $X$  bertambah 1, maka  $Y$  akan bertambah sebesar 0,38 kali, kemudian untuk mengetahui kontribusi dari pengaruh pelayanan pelatihan terhadap tingkat kepuasan peserta pelatihan, digunakan rumus Koefisien Determinasi (KD), dimana didapat  $KD = 0,197$  yang berarti bahwa pelayanan pelatihan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta pelatihan sebesar 19,7 %, dan sisanya sebesar 80,3 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Keywords: MSDM;

### 1. PENDAHULUAN

Bisa kita perkirakan Seperti apa jadinya bila para karyawan tidak mengetahui tugas dan tanggung jawab mereka, mereka pasti akan melakukan kesalahan-kesalahan dalam melaksanakan tugasnya yang nantinya akan berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas kerja perusahaan. Dalam menyikapi hal tersebut perusahaan perlu kiranya mengambil langkah-langkah yang tepat dan efisien. Penyelenggaraan pelatihan yang khusus bagi karyawan baru merupakan cara yang sering dilakukan oleh berbagai perusahaan dalam hal ini manajemen personalia dalam rangka memberikan informasi kepada para karyawannya tentang tugas, tanggung jawab serta kedudukan mereka dalam perusahaan. Selain itu juga pelatihan memberikan gambaran kepada mereka mengenai sistem dan prosedur kerja sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan akan efisiensi kerja yang diharapkan.

Program pelatihan pun dilaksanakan dalam rangka menambah wawasan dan pengetahuan kepada para peserta pelatihan, agar dapat menyesuaikan dengan beban kerja, dengan demikian diharapkan mencapai hasil yang memuaskan baik ditinjau dari segi tercapainya tujuan perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri. Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, dimana perkembangan tersebut selalu diikuti dengan perubahan-perubahan dalam lingkungan kerja, baik mengenai sistem maupun prosedur kerja juga penggunaan peralatan kerja yang ada. Dari kondisi tersebut, diharapkan para karyawan pun dapat menyesuaikan dengan perubahan-perubahan yang sedang terjadi yang mana dituntut adanya sikap, tingkah laku dan kemampuan karyawan agar mereka dapat bekerja dengan baik menurut sistem serta prosedur kerja yang ditetapkan sehingga tercipta efisiensi kerja yang diinginkan.

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode dan teknik dalam melakukan penelitian seperti riset kepustakaan, yaitu dengan mencari teori dan literatur-literatur yang menyangkut dengan permasalahan yang dibahas dan mencari referensi dalam melakukan analisa terhadap kondisi permasalahan serta data-data yang didapatkan. Selain itu dengan melakukan pengamatan langsung pada PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor untuk mewawancarai langsung pihak-pihak yang berkompeten, juga menyebarkan kuesioner kepada para peserta pelatihan untuk menganalisa sejauh mana hubungan pelayanan pelatihan terhadap kepuasan peserta pelatihan.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Analisa hubungan pelayanan pelatihan terhadap tingkat kepuasan peserta pelatihan**

#### **1. Uji Normalitas Data Pelayanan Pelatihan**

Pengujian normalitas data pelayanan pelatihan dapat dilakukan dengan teknik uji chi kuadrat ( $\chi^2$ ). Adapun persyaratan data dapat disebut mempunyai sebaran normal adalah  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$ . Berikut hasil perhitungan uji normalitas data pelayanan pelatihan :

Tabel 1. Pengujian Normalitas Data Pelayanan Pelatihan

No.	Interval	fo	Fh	(fo - fh)	(fo - fh) <sup>2</sup>	(fo - fh) <sup>2</sup>
						fh
1	30 - 35	1	1	0	0	0,16
2	36 - 41	0	3	-3	9	2,66
3	42 - 47	11	9	2	4	0,47
4	48 - 53	10	9	1	1	0,12
5	54 - 59	2	3	-1	1	0,30
6	60 - 65	1	1	0	0	0,16
		25	25	0	15	3,87

Jadi harga Chi Kuadrat ( $\chi^2$ ) hitung = 3,87. Harga tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga Chi Kuadrat ( $\chi^2$ ) tabel, dengan derajat kebebasan (dk)  $6-1 = 5$ . Bila dk = 5 dan taraf kesalahan = 5%, maka harga Chi Kuadrat tabel = 11,070. karena harga Chi Kuadrat hitung lebih kecil dari harga Chi Kuadrat tabel ( $3,87 < 11,070$ ), maka distribusi Chi data pelayanan peserta pelatihan tersebut normal.

## 2. UJI Normalitas Data Kepuasan Peserta Pelatihan

Pengujian normalitas data kepuasan peserta pelatihan juga dilakukan dengan teknik uji chi kuadrat ( $\chi^2$ ). Adapun persyaratan data dapat disebut mempunyai sebaran normal adalah  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$ . Berikut hasil perhitungan uji normalitas data kepuasan peserta pelatihan selengkapnya

Tabel 2. Pengujian Normalitas Data Kepuasan peserta pelatihan

No.	Interval	fo	fh	(fo - fh)	(fo - fh) <sup>2</sup>	(fo - fh) <sup>2</sup>
						Fh
1	35 - 39	1	1	0	0	0,16
2	40 - 44	6	3	3	9	2,66
3	45 - 49	11	9	2	4	0,47
4	50 - 54	5	9	-4	16	1,88
5	55 - 59	2	3	-1	1	0,30
6	60 - 65	0	1	-1	1	1,00
		25	25	0	31	6,47

Jadi  $\chi^2_{hitung} \leq \chi^2_{tabel}$ , sedangkan harga Chi Kuadrat ( $\chi^2$ ) hitung = 6,47. Harga tersebut selanjutnya dibandingkan pula dengan harga Chi Kuadrat ( $\chi^2$ ) tabel, dengan derajat kebebasan (dk)  $6-1 = 5$ . Bila dk = 5 dan taraf kesalahan = 5%, maka harga Chi Kuadrat tabel = 11,070. karena harga Chi

Kuadrat hitung lebih kecil dari harga Chi Kuadrat tabel ( $6,47 \leq 11,070$ ), maka kesimpulan data kepuasan peserta pelatihan berada pada sebaran normal.

### 3.2. Analisis pengaruh pelayanan pelatihan terhadap tingkat kepuasan peserta pelatihan PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor

Untuk menganalisa hubungan antara pengaruh pelayanan pelatihan terhadap kepuasan pelanggan, menggunakan analisis regresi, korelasi, dan Koefisien Determinasi, dengan mengambil data hasil penyebaran kuesioner yang ada kemudian diolah. Dalam menggunakan rumus-rumus dalam menganalisa pengaruh pelayanan pelatihan terhadap kepuasan pelanggan, menggunakan tabel sebagai alat bantu.

#### 1. Analisa Koefisien Korelasi

Untuk menentukan kekuatan hubungan antara pelayanan pelatihan dengan tingkat kepuasan peserta pelatihan pada PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,443

Dari hasil perhitungan diatas membuktikan bahwa hubungan Pelayanan pelatihan terhadap tingkat kepuasan peserta pelatihan sebesar 0,443 atau 44,3%.

Setelah dicocokkan dengan tabel interpretasi nilai  $r$  ( *dapat dilihat pada tabel 4.9* ), diketahui bahwa tingkat koefisien sebesar 0,443 maka nilai korelasi diatas masuk kedalam golongan cukup kuat, ( $0,40 < r = 0,443 < 0,599$ ).

Karena  $t$  hitung  $> t_{\frac{1}{2} \text{ a db}}$  ( $2,649 > 2,069$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti secara signifikan (95%) terdapat pengaruh antara pelayanan pelatihan dan tingkat kepuasan peserta pelatihan pada PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor.

#### 2. Analisa Koefisien Regresi

Pengaruh pelatihan sebagai variabel bebas ( $X$ ) dengan tingkat kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor sebagai variabel terikat ( $Y$ ). dinyatakan dalam persamaan regresi :  $Y = 219,67 + 0,38.X$ .

Hasil ini memberikan makna, jika Pelatihan ( $X$ ) ditingkatkan maka kinerja karyawan meningkat sebesar 0,38 satuan.

Dalam hal menghitung regresi dengan uji signifikansi dengan menggunakan *standar error (Se)* dengan rumus

$$Se = \sqrt{\frac{\sum Y^2 - a\sum Y - b\sum XY}{n-2}}$$

$$\begin{aligned}
 &= \sqrt{\frac{57967 - 29,67 \cdot 1197 - 0,38 \cdot 58181}{25 - 2}} \\
 &= \sqrt{\frac{57967 - 35516 - 21925}{23}} \\
 &= \sqrt{\frac{526}{23}} \\
 &= \sqrt{22,86} \\
 &= 4,78
 \end{aligned}$$

Setelah itu menghitung  $S_b$  dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 S_b &= S_e \sqrt{\frac{1}{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}} \\
 &= 4,78 \sqrt{\frac{1}{59278 - \frac{1459264}{25}}} \\
 &= 4,78 \sqrt{\frac{1}{59278 - 58370,6}} \\
 &= 4,78 \sqrt{\frac{1}{907,4}} \\
 &= 4,78 \sqrt{0,0011} \\
 &= 4,78 \cdot 0,033 \\
 &= 0,16
 \end{aligned}$$

Setelah menghitung  $S_e$  dan  $S_b$ , memasukkan kedalam rumus  $t$  hitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 t_{hitung} &= \frac{b}{S_b} \\
 &= \frac{0,38}{0,16} \\
 &= 0,16 \\
 &= 2,37
 \end{aligned}$$

Harga t hitung selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel untuk Taraf signifikan alpha ( $\alpha$ ) = 0,05 dan db = 25-2 = 23  $t_{\text{tabel}} (\frac{1}{2} \alpha \cdot \text{db}) = t_{\text{tabel}} (0,025 \cdot 18) = 2,069$

Maka dengan hipotesis sebagai berikut :

Terima  $H_0$ , jika  $-t \frac{1}{2} a \text{ db} \leq t \text{ hitung} \leq + \frac{1}{2} a \text{ db}$

Tolak  $H_a$ , jika  $t \text{ hitung} < -t \frac{1}{2} a \text{ db}$  dan  $t \text{ hitung} > +t \frac{1}{2} a \text{ db}$

Karena  $t \text{ hitung} > t \frac{1}{2} a \text{ db}$  ( $2,37 > 2,069$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka tolak  $H_0$  dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti secara signifikan (95%) terdapat pengaruh antara pelayanan pelatihan dan tingkat kepuasan peserta pelatihan pada PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor.

### 3. Koefisien determinasi

Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel X (Pelayanan pelatihan) terhadap variabel Y (Kepuasan Peserta Pelatihan), maka perlu dicari koefisien determinasi terlebih dahulu dengan koefisien korelasi ( $r$ ) = 0,443, yaitu :

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \times 100 \% \\ &= 0,443^2 \times 100 \% \\ &= 0,197 \times 100 \% \\ &= 19,7\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 19,7% yang berarti Pelayanan Pelatihan yang dilakukan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan dan sisanya 80,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan pembahasan terhadap pengaruh pelayanan pelatihan, ditemukan PT. PLN (Persero) UDIKLAT BOGOR telah melaksanakan pelatihan (training) masih banyak kekurangan dalam melaksanakan pelayanannya pada peserta kursus, sebagai berikut :

- ✎ Perusahaan masih kurang memperhatikan kepada kebutuhan para peserta pelatihan, sehingga keluhan-keluhan dari peserta masih selalu terdengar selama masa pelatihan, dalam beberapa angkatan.

- ✗ Masih kurangnya fasilitas dan alat peraga, sehingga alat yang dipergunakan dalam pelatihan, tidak sesuai dengan alat yang dipergunakan oleh para peserta pada perusahaannya masing-masing.
  - ✗ Kurangnya kepuasan peserta atas pelayanan yang diberikan kepada para peserta, seperti : Pelayanan staf udiklat, materi yang diberikan, para Instruktur, Kelas pelatihan, wisma/penginapan, Jadwal pelatihan, dan konsumsi.
2. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi antara pelayanan pelatihan terhadap tingkat kepuasan pelatihan sebesar 0,443, maka hubungan antara pelayanan pelatihan dan tingkat kepuasan pelatihan masuk dalam kategori cukup kuat.
  3. Nilai koefisien determinasi sebesar 19,7% mengandung arti bahwa pelayanan pelatihan memberikan kontribusi terhadap kepuasan peserta pelatihan sebesar 19,7%, sedangkan sisanya 90,3% merupakan kontribusi dari faktor lainnya.

#### 4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang kemukakan, maka saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan. adalah sebagai berikut :

1. Dengan analisa yang telah dilakukan, ternyata masih banyak kekurangan atau kelemahan-kelemahan yang perlu diperbaiki jika ingiin benar-benar memberikan kepuasan atas pelayanan, maka PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor harus melakukan seperti :
  1. Informasi yang berkaitan dengan Diklat harus mudah untuk didapatkan oleh para peserta.
  2. Dalam pelayanan Staf/karyawan Udiklat, antara lain :
    - a. Harus Berpenampilan baik.
    - b. Bersikap ramah terhadap keluhan peserta.
    - c. Menunjukkan kepedulian terhadap keluhan peserta.
    - d. Tanggap terhadap keluhan peserta.
    - e. Handal dalam menangani permasalahan siswa.
  3. Dalam hal Materi Pelatihan, yaitu :
    - a. Diberikan sebelum pelatihan selesai.
    - b. Disajikan dengan tampilan yang menarik.
    - c. Disajikan dengan tulisan yang mudah dibaca.
    - d. Sistematika yang mudah dipahami.
    - e. Isi materi sesuai dengan tujuan kursus.
  4. Dari para Instruktur, yaitu :

- a. Menjelaskan isi materi dengan baik dan tidak sistematis.
  - b. Dalam penyampaiannya mudah dipahami, percaya diri, dan membangun suasana bersahabat.
  - c. Menggunakan bahasa yang mudah dipahami
  - d. Memberikan contoh-contoh Dalam membantu pemahaman materi kepada peserta.
  - e. Mampu memotivasi siswa.
  - f. Dalam menyampaikan materi, selalu tepat waktu.
  - g. Intonasi tidak membosankan.
5. Dalam fasilitas Kelas
    - a. Sistem pendingin dan penerangan serta sound system yang digunakan dalam kelas harus selalu dalam baik.
    - b. Alat peraga terkadang harus sesuai dengan jenis pelatihan.
    - c. Kebersihan kelas harus terjaga.
    - d. Lay-out meja/bangku memudahkan peserta untuk berinteraksi dengan instruktur.
  6. Dalam hal Wisma / Penginapan, yaitu :
    - a. Kebersihan kamar dan Kebersihan toilet kurang terjaga
    - b. Pelayanan kurang memuaskan
  7. Dalam pelaksanaan program pelatihan harus sesuai dengan Jadwal, dan cepat dalam menginformasikannya kepada peserta bila terdapat perubahan pada jadwal latihan.
  8. Dalam hal penyediaan Konsumsi, antara lain :
    - a. Menu yang disajikan selama pelatihan harus bervariasi.
    - b. Kualitas makanan harus baik dan bergizi.
    - c. Penyajian makanan harus menarik.
2. Pihak manajemen perusahaan harus bisa membuat suasana kerja yang dinamis terhadap para karyawan, dan dapat memotivasi para karyawan dalam memberikan pelayanannya kepada para peserta pelatihan agar lebih baik lagi, sehingga kepuasan para peserta khususnya dan masyarakat secara umum akan lebih meningkat terhadap PT. PLN (Persero) Udiklat Bogor tersebut.
  3. Perusahaan dalam menghadapi AFTA harus membuat sistem pelayanan terpadu baik dari pusat maupun melalui unit-unit bisnisnya, untuk dapat membuat pelanggan puas dan menjadi loyal terhadap jasa perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Tulus Moh., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1992.
- Assauri, Sofyan, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 1 Cet. 6, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 1999.
- GR. Terry., Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Untuk Bisnis yang kompetitif*. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2001.
- Handoko T. Hani, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, BPPE : Yogyakarta, 2000.
- Kotler, Philip dan G. Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta : Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran ( Analisis, perencanaan, implementasi dan kontrol )*, Jilid 1, Jakarta : Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran ( Analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian )*. Diterjemahkan oleh Hermawan Ancella Anitawati, Jakarta : Salemba Empat, 1995.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jakarta : Prenhallindo, 2002.
- Ndraha Taliziduhu, *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta, Mei 1999.
- Peter, J. P. dan J. C. Olson, *Consumer Behavior ( Perilaku konsumen dan Strategi pemasaran )*, Edisi 4, Jilid 2, Jakarta : Erlangga, 1999.
- S.P Hasibuan Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- Saladin, Djaslim dan Y. Oesman, *Intisari Manajemen Pemasaran*, Edisi 1, Cet. 1, Bandung : Media Iptek, 1994.
- Sugiyono, Dr., *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit C.V Alfabeta, Bandung : 2003.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Ed. 6, Yogyakarta : Andi.