PENGARUH PELATIHAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA

(Studi pada Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung-Bali)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana Pada Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

AGUS GEDE WILY ADNYANA
NIM. 125030207111102

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
MALANG
2019

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MOTTO

“ Jadikanlah Dirimu Oleh Diri Sendiri”

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja

Disusun oleh : Agus Gede Wily Adnyana

NIM : 125030207111102

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : MSDM

Malang, 9 Mei 2019

Komisi Pembimbing

Ketua	Anggota
Drs. Mochamad Djudi M.Si.	**Arik Prasetya, S.Sos.,M.Si.**
NIP. 195206071980101001	**NIP. 197602092006041001**

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari	: Rabu
Tanggal	: 10 Juli 2019
Jam	: 09.00
Skripsi atas nama	: Agus Gede Wily Adnyana
Judul	: Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja (studi pada PT. BPR Maha Bhoga Marga, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung-Bali)

dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,

Drs. M.Djudi Mukzam, M.Si
NIP. 195206071980101001

Anggota,

Arik Prasetya,S.Sos.,M.Si.,Ph.D
NIP. 197602092006041001

Anggota,

Dr. Kusdi Rahardjo, DEA
NIP. 19570127 198403 1 001

Anggota,

Yudha Prakasa, S.AB., M.AB
NIP. 19870127 201504 1 004

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur diplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 25 Juni 2019

Agus Gede Wily Adnyana
Nim. 125030207111102

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

RINGKASAN

AGUS GEDE WILY ADNYANA (125030207111102),2019. SKRIPSI tentang Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja (studi pada PT. BPR Maha Bhoga Marga kecamatan Mengwi, kabupaten Badung-Bali), dibawah bimbingan Drs. Mochammad Djudi M,Si dan Arik Prasetya Sos.,M.Si.,Ph.D

Kinerja merupakan tolak ukur yang digunakan oleh perusahaan sebagai acuan dalam menilai hasil kinerja karyawan. Perusahaan-perusahaan yang berorientasi laba dan organisasi pemerintah atau sector public juga dipengaruhi oleh kualitas sumberdaya manusia yang bersangkutan. Perusahaan-perusahaan yang berorientasi laba dan organisasi pemerintah atau sektor publik juga dipengaruhi oleh kualitas sumberdaya manusia yang baik untuk menunjang tercapainya tujuan organisasi. Berbagai upaya dilakukan perusahaan-perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yaitu dengan cara pelatihan pegawai, baik pelatihan yang dilakukan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan baik tempat maupun instrukturnya. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan pelayanan prima terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan pada PT. BPR Maha Bhoga Marga, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung-Bali.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah mencatat dokumentasi dan menyebar kuesioner yang berisikan pertanyaan pertanyaan mengenai variabel terkait dalam penelitian ini, selanjutnya pengumpulan data sekunder yaitu dengan melihat pustaka tertulis sebagai refrensi tambahan. Responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah seluruh staff yang berjumlah 38 orang. Jenis penelitian ini termasuk penelitian Kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda dengan variabel bebas pelatihan pelayanan prima (X) dengan sub variabel pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X1), pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan (X2) dan pelatihan prima berbasis sikap mental (X3) sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja (Y).

Dari hasil penelitian diketahui bahwa, pelatihan pelayanan prima pada PT. BPR Maha Bhoga Marga Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung-Bali memiliki pengaruh secara simultan yang positif terhadap kinerja. Secara parsial sub variabel pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X1) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja (Y) karena terbukti nilai sig t 0,0668 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung 1,981. Selanjutnya R2 yang menghasilkan nilai sebesar 0,517 yang berarti bahwa variabel bebas dalam penelitian ini atau pelatihan pelayanan prima memiliki pengaruh sebesar 51,7% terhadap kinerja dan sisanya sebesar 48,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijabarkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pelatihan Pelayanan Prima, Kinerja

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

SUMMARY

AGUS GEDE WILY ADNYANA (125030207111102), 2019. SKRIPSI about The Effect of Exellence Service Training on Performance (Study at PT. BPR Maha Bhoga Marga Mengwi Subdistrict, Badung-Bali Regency), under the guidance of Drs. Mochammad Djudi M,Si and Arik Prasetya, S.Sos, M.Si., Ph.D

Performance is a benchmark used by companies as a reference in assessing employee performance results. Profit-oriented companies and government or public sector organizations are also influenced by the quality of human resources concerned. Profit oriented companies and government organizations or the public sector is also influenced by the quality of human resources that are good to support achievement of organizational goals. Various efforts have been made by companies to improve the quality of human resources, namely by training employees, both training conducted within the company and outside the company both in place and instructor. The study aims to determine the effect of excellent service training on employee performance both partially and simultaneously at PT. BPR Maha Bhoga Marga, Mengwi District, Badung-Bali Regency.

The data collection method used is recording documentation and distributing questionnaires containing question questions regarding the related variables in this study, then secondary data collection is by looking at the written literature as an additional reference. Respondents needed in this study were all 38 staff. This type of research includes Quantitative research, the analytical technique used is multiple linear analysis with the independent variable excellent service training (X) with sub-knowledge training based on knowledge base (X1), skill-based excellent service training (X2) and mental attitude-based prime training (X3) while the dependent variable is performance (Y).

From the results of the study note that, excellent service training at PT. BPR Maha Bhoga Marga Mengwi District Badung-Bali Regency has a positive and simultaneous influence on performance. Partially the knowledge-based prime service training sub variable (X1) has a non-significant effect on performance (Y) because it is proven that the value of sig t 0.0668 is greater than 0.05 and the value of t arithmetic is 1.981. Furthermore R2 which produces a value of 0.517, which means that the independent variables in this study or excellent service training have an influence of 51.7% on performance and the remaining 48.3% is influenced by other variables not described in this study.

Keywords: Exellence Service Training, Performance

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telat melimpahkan rahmat, hidayat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja (Studi pada PT.BPR Maha Bhoga Marga, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung-Bali"**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieq, M.AB., Ph.D selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Mohammad Iqbal, M.AB., Ph.D selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Nila Firdauzi Nuzula, Ph.D selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
5. Bapak Ari Darmawan, Dr. SAB.,M. AB selaku Sekertaris Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
6. Bapak Drs. M.Djudi Mukzam.,M.Si selaku ketua pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran selama penulisan skripsi
7. Bapak Arik Prasetya,S.Sos.,M.Si.,Ph.D selaku ketua pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran selama penulisan skripsi
8. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, beserta seluruh staff Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

9. Bapak I Ketut Mertayasa, SH, MA selaku Direktur Utama, dan Ibu Ni Kadek Yuli Artini,SE selaku Direktur pada PT. BPR. Maha Bhoga Marga, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung-Bali serta seluruh karyawan yang bekerja pada PT. BPR Maha Bhoga Marga, yang telah memberi kesempatan, bimbingan, dan bantuan selama melakukan penelitian dan telah memberikan izin dan fasilitas yang menunjang saya dalam melakukan penelitian.
10. Buat kedua orangtua yang tercinta yang telah memberikan dorongan, motivasi, materi, dan doa kepada saya selama ini
11. Buat adik tersayang Made Ayu Cintya Dewi Puspitaloka yang telah setia memberikan saya semangat, dan membantu saya menyelesaikan skripsi ini
12. Dan buat semua pihak yang tidak dapat penul;is sebutkan satu persatu yang telah banyak mendukung dan membantu saya.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan semoga karya skripsi ini bermanfaatn dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 25 Juni 2019

AGUS GEDE WILY ADNYANA

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR ISI

Halaman
MOTTO .....
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....
TANDA PENGESAHAN .....
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....
RINGKASAN v
SUMMARY vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
E. Sistematika Penulisan 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
A. Penelitian Terdahulu 11
B. Pelatihan 16
1. Pengertian Pelatihan 16
2. Tujuan Pelatihan 17
3. Manfaat Pelatihan 19
C. Pelayanan Prima 21
1. Pengertian Pelayanan Prima 21
2. Konsep Pelayanan Prima 22
3. Pentingnya Pelayanan Prima 24
4. Tujuan Pelayanan Prima 25
D. Pelatihan Pelayanan Prima 25
1. Deskripsi Pelatihan Pelayanan Prima 25
a. Pelayanan Prima Berbasis Pengetahuan 26
b. Pelayanan Prima Berbasis Keterampilan 27
c. Pelayanan Prima Berbasis Sikap Mental 27
2. Tujuan Pelatihan Pelayanan Prima 28
E. Kinerja 28
1. Pengertian Kinerja 28
2. Pengukuran Kinerja 29
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja 29
4. Penilaian Kinerja 30
F. Hubungan Pelatihan Pelayanan Prima terhadap Kinerja Karyawan 31
G. Model Konsep dan Hipotesis 34
1. Model Konsep 34

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2. Model Hipotesis 35
BAB III METODE PENELITIAN 38
A. Jenis Penelitian 38
B. Lokasi Penelitian 38
C. Konsep,Variabel,Definisi Operasional dan Skala Pengukuran 39
1. Konsep 39
2. Variabel 40
3. Definisi Operasional 41
4. Skala Pengukuran 47
D. Populasi dan Sampel 49
1. Populasi 49
2. Sampel 49
E. Pengumpulan Data 50
1. Jenis Data 50
2. Teknik Pengumpulan Data 51
3. Instrumen Penelitian 51
F. Uji Validitas dan Uji Reliabitas 52
1. Uji Validasi 52
2. Uji Reliabilitas 53
G. Uji Instrumen Penelitian 54
1. Uji Validitas 54
2. Uji Reabilitas 57
H. Analisis Data 58
1. Analisis Statistik Deskriptif 59
2. Uji Asumsi Klasik 59
a. Uji Normalitas 60
b. Uji Multikolonieritas 61
c. Uji Heteroskedastisitas 61
d. Uji Linieritas 62
3. Analisis Statistik Inferensial 64
4. Koefisien Determinasi 65
5. Uji Hipotesis 65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 68
A. Gambaran Organisasi 68
1. Sejarah singkat PT.BPR MBM 68
2. Lokasi 69
3. Visi Misi 69
4. Struktur Organisasi Perusahaan 69
a. Tugas dan Wewenang 71
b. Bidang Usaha 78
5. Jam Kerja 80
6. Pelatihan Karyawan 80
B. Gambaran Umum Responden 82
1. Usia Responden 82
2. Jenis Kelamin 82
3. Pendidikan Terakhir Responden 83

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

4. Masa Kerja Responden 83
C. Gambaran Variabel Yang Diteliti 84
1. Distribusi Frekuensi Variabel X1 84
2. Distribusi Frekuensi Variabel X2 87
3. Distribusi Frekuensi Variabel X3 90
4. Distribusi Frekuensi Variabel Y 97
D. Asumsi Klasik Regresi 100
1. Uji Normalitas 101
2. Uji Linieritas 101
3. UJi Multikolinieritas 102
4. Uji Heterokedastisitas 104
E. Analisis Regresi Linier Berganda 105
1. Persamaan Regresi 105
2. Koefisien Determinasi (R^2) 107
3. Pengujuan Hipotesis 108
a. Hipotesis I (F test/Serempak) 108
b. Hipotesis II (t test/Parsial) 109
F. Pembahasan Hasil Penelitian 112
1. Pengaruh Variabel X1 Terhadap Y 112
2. Pengaruh Variabel X2 Terhadap Y 113
3. Pengaruh Variabel X3 Terhadap Y 114
4. Pengaruh Variabel X Terhadap Y 115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 117
A. Kesimpulan 117
B. Saran 118
DAFTAR PUSTAKA 120
LAMPIRAN .....

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Penelitian Terdahulu 15
Tabel 2 Konsep, Variabel, Indikator, dan Item 45
Tabel 3 Kriteria dan Skor Penelitian Jawaban Responden 48
Tabel 4 Interval Kelas Skala Likert 48
Tabel 5 Uji Validitas Item Penelitian 56
Tabel 6 Uji Reabilitas Variabel 58
Tabel 7 Jam Kerja Karyawan 80
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 82
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 83
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 83
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja 84
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Variabel X1 84
Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel X2 87
Tabel 14 Distribusi Frekuensi Variabel X3 90
Tabel 15 Distribusi Frekuensi Variabel Y 97
Tabel 16 Hasil Uji Normalitas 101
Tabel 17 Uji Linieritas 102
Tabel 18 Hasil Uji Multikolinieritas 103
Tabel 19 Persamaan Regresi 105
Tabel 20 Koefisien Korelasi dan Determinasi 107
Tabel 21 Uji F/Serempak 108
Tabel 22 Hasil Uji t/Parsial 109

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Model Konsep 34
Gambar 2 Model Hipotesis 35
Gambar 3 Struktur Organisasi PT.BPR MBM..... 70
Gambar 4 Uji Heteroskedastisitas 104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen dibutuhkan untuk koordinasi serta sebagai sarana dalam menggerakan perusahaan agar dapat berkinerja dengan baik untuk dapat mencapai tujuan yang ditetapakan. Upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan tersebut perusahaan dituntut untuk mampu mengelola berbagai asset yang dimiliki dengan baik agar dapat dimanfaatkan dengan efektif dan efisien sebagai kebutuhan. Pengelolaan aset yang baik tentu dapat meberikan kontribusi kepada perusahaan dalam upaya mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Setiap perusahaan baik bergerak di bidang jasa, produksi, maupun industri pasti mempunyai tujuan, salah satunya adalah memperoleh keuntungan. Demi mencapai tujuan tersebut tentu perusahaan harus memiliki manajemen yang baik terhadap berbagai aset yang dimiliki.

Perusahaan tentu memiliki berbagai aset penting yang harus dikelola dengan baik demi tercapainya tujuan perusahaan. Menurut Mathis dan Jackson (2006:3) "Sumber daya manusia adalah rancangan system-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi". Perusahaan sangat membutuhkan pengelolaan yang professional untuk memenuhi kebutuhan dan mengikuti perkembangan yang ada. Dalam upaya untuk mencapai tujuan tersebut seiring dengan perkembangan perusahaan, perusahaan pasti akan menghadapi beberapa masalah yang berkaitan dengan SDM, beberapa diantaranya adalah menurunnya

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

kualitas kerja, perubahan kebijakan, dan masuknya teknologi baru dan lain sebagainya sehingga diperlukan upaya perbaikan maupun peningkatan kemampuan SDM yang berupa pelatihan untuk memperbaiki masalah-masalah tersebut.

Pelatihan merupakan salah satu tahapan setelah adanya perekrutan dan seleksi karyawan dalam manajemen sumber daya manusia dan salah satu bagian penting dalam proses manajemen sumber daya manusia. Pelatihan mengacu pada komponen pelatihan yang akan digunakan untuk memberikan tambahan keahlian berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan karyawan baru maupun karyawan lama untuk melakukan pekerjaan sesuai kebutuhan perusahaan terkini maupun masa depan. Menurut Harianja (2002:164) "Pelatihan sebagai suatu usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai". Melalui pelatihan yang baik yang sesuai dengan kebutuhan, akan berdampak bagi suatu organisasi untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawannya yang dapat berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan. Melalui pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan khususnya bagi pihak karyawan, diharapkan akan mapu meningkatkan kompetensi kerja yang menyangkut pengetahuan, ketrampilan dan sikap mental kerja para karyawan. Pengetahuan, keterampilan dan sikap mental kerja sebagai bagian yang sangat penting yang harus terus ditumbuhkan dalam diri setiap karyawan, melalui pelatihan-pelatihan yang dibuat secara *continue* pada perusahaan.

Pelayanan Prima belakangan ini menjadi hal yang sangat popular dilaksanakan diberbagai perusahaan. Menurut Maddy (2009:8) "Pelayanan yang

memenuhi standart kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat". Disebut pelayanan prima atau pelayanan terbaik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan prima berbasis pengetahuan, keterampilan dan sikap mental merupakan tiga unsur yang harus dimiliki dalam sebuah pelayanan.Melayani adalah produk yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani.

Menurut Tjiptono (2003) "Pelatihan pelayanan prima/ *Service excellence training* adalah pelatihan yang bertujuan untuk memberikan wawasan dan pengetahuan baru yang terfokus kepada upaya peningkatan kompetensi dan keterampilan teknis para peserta dalam melayani pelanggan dengan kualitas optimal, dengan memberikan materi menekankan pada peningkatan kesadaran peserta tentang kepuasan pelanggan, keterampilan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, dan cara menghadapi keluhan pelanggan". Dalam hal ini setiap karyawan pasti memiliki kualitas pelayanan yang berbeda dalam melakukan pekerjaan, sehingga diperlukan upaya meningkatkan dan perbaikan agar kualitas pelayanan setiap karyawan dapat setara sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Kualitas pelayanan dari karyawan dapat ditingkatkan melalui program-program pelatihan pelayanan prima. Dalam hal ini pelatihan pelayanan prima yang telah diikuti diharapkan dapat membantu perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan sikap mental. Semakin meningkat kinerja karyawan, maka tujuan perusahaan

dapat tercapai dengan baik. Kinerja yang dimaksud dalam hal ini merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Selanjutnya menurut Mangkunegara (2009:67) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai degan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan". Dari pendapat para ahli tersebut dapat diketahui bahwa kinerja merupakan tolak ukur yang digunakan oleh perusahaan sebagai acuan dalam menilai hasil kerja karyawan.

Menurut Kasmir (2012:3) "Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya". Usaha perbankan meliputi tiga kegiatan yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberi jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya merupakan kegiatan pendukung yang diberikan untuk kelancaran kegiatan utama tersebut. Salah satu upaya bank sebagai badan usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan masyarakan pastinya memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya.

PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Maha Bhoga Marga yang berada di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung – Bali, adalah salah satu dari 17 BPR yang ada di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung – Bali.PT. BPR Maha Bhoga Marga

yang berarti jalan untuk memperoleh makanan yang besar atau lebih dikenal dengan BPR MBM memiliki pertumbuhan sangat baik. Tahun 2011 – 2014 dibawah pimpinan I Nyoman Sunarta, di tahun 2011 dan 2012 meraih prestasi penghargaan untuk katagori BPR yang memiliki asset 25-50 miliar. Sedangkan penghargaan di tahun 2013-2014 untuk katagori BPR yang memiliki asset 50-100 miliar. Pertambahan jumlah karyawan dari tahun 1990 sampai tahun 2017 juga sangat nyata, yang semula mampu mempekerjakanhanya 9 orang tenaga kerja kini menjadi 38 orang. Dari data yang di dapat terbukti bahwa BPR ini mampu meningkatkan lapangan kerja bagi masyarakat.PT. BPR Maha Bhoga Marga sangat menyadari bahwa dengan banyaknyapertumbuh BPR di wilayah Kabupaten Badung-Bali khususnya Kecamatan Mengwi, membuat persaingan usaha BPR menjadi sangat kompetitif.

Visi dan misi PT BPR MBM mencerminkan arah usahanya agar tujuannya membangun bersama masyarakat terpenuhi. Visinya adalah menjadi BPR yang kuat, sehat, dan dipercaya masyarakat.Sejalan dengan ini, adalah misinya untuk meningkatkan kompetensi intelektuallitas, skill, dan *ability*, meningkatkan operasional dan pelayanan serta meningkatkan daya saing melalui inovasi dengan harga jasa yang kompetitif. Sehingga dibutuhkan pelayanan terbaik untuk menjaring dan memelihara konsumen. Pentingnya pelatihan pelayanan prima yaitu untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (karyawan) yang bertujuan untuk mendapat kepuasan konsumen sehingga konsumen tetap setia menjadi nasabahnya.

PT BPR mengembangkan jasa perbankannya di seluruh wilayah Badung-Bali, salah satunya adalah PT. BPR MBM. Karyawan yang bekerja diperusahaan ini pasti pernah mengalami pelatihan pelayanan prima dari perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja karyawan PT. BPR MBM. Dengan adanya pelatihan akan mampu meningkatkan kemampuan karyawan di bidang kerjanya hal ini sesuai dengan teori dari Panggabean (2002:41) yang menyatakan "Pelatihan merupakan suatu cara yang digunakan untuk memberikan atau meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan sekarang". Di dukung penelitian dari Sunyo yang menunjukan bahwa variabel pelatihan (materi pelatihan, metode pelatihan, instruktur pelatihan) menunjukan ada pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kinerja karyawan (kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, komunikasi). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelatihan yang diberikan dengan kinerja supaya pelayanan prima yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan perusahaan. Dari deskripsi latar belakang tersebut peneliti berasumsi bahwa pemberian pelatihan pelayanan prima yang efektif dapat meningkatkan kualitas kinerja. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut,maka peneliti mengambil judul tentang "***Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima terhadap Kinerja (Studi pada karyawandi PT Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung – Bali)"***

B. Perumusan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas serta dapat lebih terarah pada pokok permasalahan, maka dapat dirumuskan permasalahan berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan, pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan, pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Kantor PT Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga di Mengwi Badung – Bali?
2. Apakah pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor PT Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga di Mengwi Badung – Bali?
3. Apakah pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor PT Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga di Mengwi Badung – Bali?
4. Apakah pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental berpengaruh terhadapkinerja karyawan pada Kantor PT Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga di Mengwi Badung – Bali?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini diajukan dengan tujuan untuk:

1. Untuk menjelaskan pengaruh pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan, pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan, pelatihan pelayanan prima

berbasis sikap mental secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Kantor PT Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga di Mengwi Badung – Bali.

2. Untuk menjelaskan pengaruh pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan terhadap kinerja karyawan pada Kantor PT Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga di Mengwi Badung – Bali.
3. Untuk menjelaskan pengaruh pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan terhadap kinerja karyawan pada Kantor PT Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga di Mengwi Badung – Bali.
4. Untuk menjelaskanpengaruhpelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental terhadap kinerja karyawan pada Kantor PT Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga di Mengwi Badung – Bali.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan nantinya memberikan beberapa manfaat adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis, yaitu meningkatkan dan menambah pengetahuan praktis bagi peneliti tentang pemasalahan yang dihadapi perusahaan. Sebagai pembanding maupun sebagai informasi tambahan bagi para akademis lain yang mengambil tema penelitian serupa.
2. Manfaat praktis, yaitu hasil penelitian ini diharapan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi organisasi untuk memperbaiki, membina dan mengembangkan organisasinya, dan di harapkan bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam sistematik penulisan yang dimaksud oleh penulis adalah merupakan suatu susunan atau cara urutan pembahasan. Dalam skripsi ini oleh penulis dibagi menjadi lima bab, dimana masing-masing bab berisi sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematik penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Dalam Bab ini menguraikan landasan teoritis yang digunakandalam pembahasan masalah yang disajika dalam bab satu. Teori dalam bab ini merupakan dasar dalam menganalisis dan menyelesaikan masalah secara obyektif dan aplikatif. Selain itu dalam bab ini juga akan dikemukakan mengenai penelitian terdahulu, pelatihan, pelayanan prima, kinerja, hubungan pelatihan pelayanan prima terhadap kinerja, model konsep dan hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Pembahasan dalam bab ini adalah uraian mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta metode yang digunakan dalam menganalisa data.

Bab IV : Hasil Dan Pembahasan

Bab IV ini menyajikan tentang gambaran umum tempat penelitian yang dijadikan sebagai objek penelitian, gambaran umum responden, hasil analisis dari responden dan pembahasan penelitian.

Bab V : Kesimpulan Dan Saran

Pada Bab V ini menyajikan tentang kesimpulan yang dibuat oleh peneliti terkait dengan hasil analisis dan memberikan saran-saran dari peneliti untuk tempat penelitian yang terkait untuk perbaikan di masa yang akan datang.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Kusnarlikah (2005)

Penelitian yang dilakukan Kusnarlikah (2005) dengan judul ,"Pengaruh Pelatihan dalam Meningkatkan Kemampuan Kerja (Studi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Malang)". Variabel bebas yang digunakan adalah metode pelatihan (X1), instruktur pelatihan (X2), dan materi pelatihan (X3).Sedangkan variabel terikatnya adalah tingkat kemampuan kerja karyawan (Y).

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan reegresi parsial menunjukan bahwa variabel metode pelatihan (X1), intruktur pelatihan (X2), dan materi pelatihan (X3) secara bersama- sama mempengaruhi variabel tingkat kemampuan kerja karyawan (Y) secara signifikan. Besarnya pengaruh variabel metode pelatihan (X1), instruktur pelatihan (X2), dan materi pelatihan (X3) berdasarkan adjusted R square (R^2 disesuaikan) sebesar 0.409 (40.9%) terhadap variabel terikat ke tingkat kemampuan kerja karyawan (Y). artinya variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang relative kecil yaitu 40.9% terhadap variabel terikat, tersisa sebesar 59.1% dipengaruhi oleh variabel lain selain ketiga variabel terikat yang diteliti.

Berdasarkan nilai t-terhitung dari masing-masing variabel, dapat diketahui bahwa variabel metode pelatihan (X1), mempunyai pengaruh yang lebih dominan terhadap tingkat kemampuan kerja karyawan yaitu sebesar 4.172.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2. Rosia (2009)

Judul penelitian yang diambil oleh Rosia adalah "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada PT. Jiwasraya (Persero) Malang Regional Office dan Branch Office)".Dalam penelitian tersebut terdapat tiga variabel bebas yang digunakan yaitu variabel metode pelaksanaan diklat, variabel materi diklat, variabel instruktur diklat dan variabel prestasi kerja karyawan sebagai variabel terikat.Sampel yang digunakan yaitu seluruh karyawan tetap yaitu sebanyak 30 orang.Penelitian ini menggunakan metode explanatory research dengan pendekatan kuantitatif.

Hasil pengolahan data menunjukan bahwa variabel pendidikan dan pelatihan yang terdiri dari metode pelatihan (X1), materi pelatihan (X2), dan instruktur pelatihan (X3) berpengaruh postif terhadap variabel prestasi kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresinya, untuk variabel metode diklat (X1) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,413. Koefisien untuk variabel materi diklat (X2) sebesar 0,527 dan koefisien regresi untuk variabel instruktur diklat (X3) sebesar 0,291 sedangkan secara bersama-sama, ketiga variabel bebas di atas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari nilai adjusted R square sebesar 0,816 atau sebsar 81,6%.

3. Yuliandani Azhariyah (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliandani Azhariyah (2015) berjudul Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja KaryawanAnggrek Shopping Hotel Bandung. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kausal. Data dianalisis menggunakan analisis regresi liniersederhana. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah

sampling jenuh, dimana semua anggota populasidijadikan sampel, yaitu sebanyak 34 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan karyawan di Anggrek Shopping Hotel Bandung beradapada kategori baik, kinerja karyawan Anggrek Shopping Hotel Bandung berada pada kategori baik dan pelatihanberpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Anggrek Shopping Hotel Bandung dengan pengaruhsebesar 18%, sedangkan sisanya sebesar 82% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

4. Dahmiri (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Dahmiri (2016) dengan judul Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sarolangun.Tujuan pokok penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Pelatihan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sarolangun.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kepustakaan dan penelitian lapangan, sampel penelitian ini sebanyak 42 orang dari 74 orang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sarolangun. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner.Data lapangan selanjutnya diolah dengan menggunakan perangkat komputer SPSS 17.Serta analisis regresi untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memberikan kontribusi terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sarolangun dengan angka koefisien determinasi r *square* sebesar 0,253 yang berarti 25,3% perubahan pada variabel kinerja Pegawai (Y) dapat diterangkan oleh pengaruh pelatihan (X).

5. Sunyo (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Sunyo dengan judul "Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan", tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis apakah variabel pelatihan memilikipengaruhsignifikan terhadap kinerja karyawan. Kuesioner sebagai alat pengumpulan data disebar kepada 33 orang karyawan PT. TASPEN (Persero) Cabang Malang.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.Terdapat empat variabel yaitu metode pelatihan (X1), materi pelatihan (X2), instruktur pelatihan (X3), dan kinerja karyawan (Y).

Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel pelatihan (materi pelatihan, metode pelatihan, instruktur pelatihan) menunjukan ada pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kinerja karyawan (kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, komunikasi).

Materi pelatihan (X1) secara parsial memberikan pengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 47,17%, variabel metode pelatihan (X2) sebesar 10,66% dan variabel instruktur pelatihan (X3) secara parsial memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 10,72%.

Berikut ini disajikan tabel perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang dapat disajikan pada tabel 1

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Variabel penelitian	Hasil Analisis
1	Lilik Kusnarlikah (2005) "Pengaruh pelatihan dalam meningkatkan kemampuan kerja"	Variabebas yaitu metode pelatihan (X1), instruktur pelatihan (X2), materi pelatihan (X3) dan kemampuan kerja (Y)	Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel bebas yang signifikansecara simultan mempunyai pengaruh yang relative kecil sebesar 40.9% terhadap variabel terikat, tersisa sebesar 59.1% dipengaruhi oleh variabel lain selain ketiga variabel yang diteliti.
2	Yeni Rosia (2009) "Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan"	Variabel bebas yang digunakan yaitu metode diklat (X1), materi diklat (X2), variabel instruktur diklat (X3) dan variabel prestasi kerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat	Hasil pengolahan data menunjukan bahwa variabel pendidikan dan pelatihan yang terdiri dari metode pelatihan, materi pelatihan, dan instruktur pelatihan berpengaruh postif terhadap variabel prestasi kerja karyawan.
3	Yuliandani Azhariyah(2015) "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan"	Variabel bebas pelatihan karyawan di Anggrek Shopping Hotel Bandung dan variabel terikat yaitu kinerja karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan karyawan berada pada kategori baik, kinerja karyawan berada pada kategori baik dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan
4	Dahmiri(2016) "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja"	Variabel bebas adalah pelatihan dan variabel terikatnya yaitu kinerja karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memberikan kontribusi terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sarolangun dengan angka koefisien determinasi r square sebesar 0,253 yang berarti 25,3% perubahan pada variabel kinerja Pegawai dapat diterangkan oleh pengaruh pelatihan.
5	Arif Angestio Sunyo (2015) "Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan"	Variabel bebas adalah metode pelatihan (X1), materi pelatihan (X2), instruktur pelatihan (X3) dan variabel terikatnya yaitu kinerja karyawan (Y).	Terdapat pengaruh uang signifikan secara simultan dari variabel metode pelatihan, materi pelatihan, instruktur pelatihan, terhadap variabel kinerja karyawan

Sumber: data sekunder diolah (2018)

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

B. Pelatihan

1. Pengertian Pelatihan

Efisiensi suatu perusahaan atau organisasi sangat tergantung pada baik buruknya kinerja sumber daya manusia perusahaan atau organisasi itu sendiri.Latihan yang baik diperlukan setiap saat bagi keryawan-karyawan yang baru maupun karyawan-karyawan yang telah lama berada dalam perusahaan.Karyawan baru setiap kali direkrut perusahaan, membutuhkan latihan-latihan sebelum mereka diberikan tugas-tugas dan menjalankan sebagai tanggung jawabnya. Bagi karyawan lama, mereka membutuhkan latihan-latihan karna adanya tuntutan dari tugas-tugas yang sekarang, maupun untu mempersiapkan diri terkait promosi jabatan lain.

Rivai (2005:226) menyatakan bahwa "Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi". Pelatihan berkaitan dengan kemampuan dan keahlian pegawai dalam melaksanakan yang dikerjakan saat ini.Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan agar berhasil dalam tugas yang dilaksanakan. Menurut Harianja (2002:164) "Pelatihan sebagai suatu udaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai". Secara terbatas, pelatihan menyediakan para pegawai dengan pengetahuan yang spesifik dan dapat diketahui serta keterampilan yang digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini.Sihotang (2007:157) mendefinisikan "Pelatihan sebagai setiap kegiatan untuk memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang merupakan tanggung jawabnya".Selanjutnya menurut Jackson (2011:11) "Secara umum praktik-praktik pelatihan dan pengembangan

suatu perusahaan adalah upaya-upaya yang memang disengaja untuk meningkatkan kinerja terkini dan di masa datang dengan membantu pegawai mendapatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap-sikap yang dibutuhkan untuk menjadi tenaga kerja yang kompetitif".

Dari beberapa pendapat ahli diatas ditarik keimpulan bahwa pelatihan merupakan upaya untuk mengajarkan pengetahuan,kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap seseorang, serta produktivitas kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Tujuan Pelatihan

Bila suatu perusahaan menyelenggarakan pelatihan bagi karyawannya, maka terlebih dahulu dijelaskan apa yang menjadi tujuan pelatihan tersebut, sehingga dengan demikian karyawan yang mengikuti pelatihan mempunyai arah dan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan pelatihan merupakan pedoman dalam pelaksanaan tugas dan pengawasan pelatihan.

Panggabean (2002:41) menyebutkan beberapa tujuan pelatihan sebagai berikut:

a. Untuk karyawan
   1. Memberikan ketrampilan dan pengetahuan yang diperukan karyawan.
   2. Meningkatkan moral karyawan. Dengan keterampilan dan keahlian yang sesuai dengan pekerjaannya, mereka dakan antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
   3. Memperbaiki kinerja. Karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan dapat diminimalkan melalui program pelatihan dan pengembangan.
   4. Membantu karyawan dalam menghadapi perubahan-perubahan, baik perubahan teruktur organisasi, teknologi, maupun sumer daya manusianya.

5. Peningkatan karier karyawan. Dengan pelatihan dan pengembangan, kesempatan untuk meningkatkan karier menjadi besar karena kahlian, keterampilan dan prestasi kerja lebih baik.
6. Meningkatkan jumlah balas jasa yang dapat diterima karyawan. Dengan meningkatkanya keterampilan dan prestasi kerja maka akan meningkat pula kompensasi yang diterima oleh karyawan, karena kenaikan kompensasi didasarkan prestasi.

b. Untuk perusahaan
1. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusianya. Dengan pelatihan dan pengembangan perusahaan melakukan upaya bersama untuk secara benar mendapatkan sumber daya manusia yang memenuhi kebutuhan perusahaan.
2. Penghematan. Pelatihan dan pengembangan dapat mengurangi biaya produksi karena pelatihan dan pengembangan dimaksudkan untuk meningkatkan ketrampilan karyawan (teknis,manusia, dan konseptual). Jika karyawan lebih trampil, maka bekerjanya lebih cepat selesai, penggunaan bahan buku lebih hemat, dan bisa menggunakan mesin-mesin dengan lebih baik sehingga mesin tidak dapat rusak.
3. Mengurangi tingkat kerusakan dan kecelakaan, dengan pelatihan dan pengembangan dapat dikurangi kerusakan barang, produksi mesin-mesin dan tingkat kecelakaan karyawan karena ketrampilan karyawan telah meningkat. Hal ini dapat mengurangi biaya yang harus dikeluarkan perusahaan.
4. Memperkuat komitmen karyawan. Organisasi yang gagal menyediakan pelatihan dan pengembangan akan kehilangan karyawan yang berorientasi pencapaian yang merasa frustasi karena merasa tidak ada kesempatan untuk promosi dan akhirnya keluar untuk mencari perusahaan lain yang menyediakan pelatihan bagi kemajuan karier mereka.

c. Untuk konsumen
1. Konsumen akan memperoleh produk yang lebih baik dalam kualitas dan kuantitas.
2. Meningkatkan pelayanan karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya tarik yang sangat penting bagi rekanan perusahaan yang bersangkutan. Ini berari dengan adanya pelatihan dan pengembangan akan memberi manfaat yang lebih baik bagi konsumen. Mereka akan memperoleh produk atau pelayanan yang lebih baik pada waktunya.

Menurut simamora (2004:276-278) tujuan-tujuan utama pelatihan pada intinya dapat dikelompokan atas:

1. Memperbaiki kinerja
Karyawan-karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan ketrampilan-ketrampilan merupakan calon-calon utama

pelatihan, kendatipun pelatihan tidak dapat memecahkan semua masalah kinerja yang tidak efektif, program pelatihan dan pengembangan yang sehat kerap berfaedah meminimalkan masalah ini.

2. Memutahirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi. Melalui pelatihan, pelatihan (trainer) memastikan bahwa karyawan dapat secara efektif menggunakan teknologi-teknologi baru.
3. Mengurangi banyak waktu belajar bagi karyawan baru supaya menjadi komponen dalam pekerjaan.
   Sering seorang karyawan baru tidak memiliki keahlian-keahlian dan kemampuan yang dibutuhkan untuk menjadi job competent, yaitu mampu mencapai output dan standar kualitas yang diharapkan.
4. Membantu memecahkan permasalahan operasional
   Para manajer harus mencapai tujuan-tujuan mereka dengan kelangkaan dan kelimpahan sumber daya, kelangkaan dalam sumber daya financial dan sumber daya teknologi manusia (human technological resources) dan kelimpahan permasalahan financial, manusia, dan teknologi.
5. Mempersiapkan karyawan untuk promosi
   Salah satu untuk menarik, menahan, memotivasi karyawan adalah melalui program pengembangan karir yang sistematik.Mengembangkan kemampuan proporsional adalah konsisten dengan kebijakan personalia untuk promosi dari dalam pelatihan adalah unsure kunci dalam system pengembangan karir.
6. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi
   Selama beberapa hari pertama pada pekerjaan, karyawan baru membentuk kesan pertama mereka terhadap organisasi dan tim manajemen. Kesan itu dapat meliputi dari kesan yang menyenangkan sampai yang tidak mengenakkan dan dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan produktifitas keseluruhan karyawan, karena alas an inilah beberapa pelaksana orientasi melakukan upaya bersama supaya secara benar mengorientasikan karyawan-karyawan baru terhadap organisasi dan pekerjaan.
7. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi
   Misalnya sebagian besar manajer adalah berorientasi pencapaian dan membutuhkan tantangan baru pada pekerjaannya.
   Untuk itu kegiatan pelatihan karyawan harus dilaksanakan berdasarkan pada suatu rencana yang teratur, terarah, dan berkesinambungan yang harus diikuti dengan kemauan dan kemampuan dari para karyawan yang bersangkutan sehingga diperoleh manfaat yang besar bagi kemajuan perusahaan pada umumnya dan karyawan pada khususnya.

3. Manfaat Pelatihan

Menurut Wether dan Davis dalam Marihot (2002:170), bahwa manfaat pelatihan, baik organisasi maupun untuk pegawai itu sendiri sebagai berikut:

a. Keuntungan untuk organisasi

Meningkatkan kemampuan organisasi untuk memperoleh keuntungan dan atau sikap yang positif terhadap orientasi keuntungan bagi perusahaan.

1) Memperbaiki pengetahuan dan keterampilan semua level organisasi.
2) Memperbaiki moral tenaga kerja
3) Membantu pegawai mengidentifikasi tujuan organisasi
4) Membantu menciptakan citra perusahaan yang lebih baik
5) Meningkatkan keontetikan, keterbukaan, dan kejujuran.
6) Memperbaiki hubungan antara atasan dan bawahan.
7) Memberikan bantuan dalam pengembangan organisasi.
8) Membantu menyiapkan pedoman kerja
9) Membanti pemahaman dan pelaksanaan kebijakan.
10) Memberikan informasi untuk kebutuhan masa depan di semya bidang organisasi.
11) Meningkatkan efektifitas proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.
12) Membantu pengembangan keterampilan kepemimpinan, motivasi, loyalitas, sikap yang lebih baik, dan aspek lain yang biasanya ditampilkan oleh pegawai dan manajer yang berhasil.
13) Membantu menurunkan biaya di beberapa bidang seperti produksi, kepegawaian, administrasi, dan lain-lain.
14) Memperbaiki hubungan tenaga kerja dan kosumen.
15) Menghindari perilaku yang tidak sepatutnya seperti menyembunyikan peralatan.
16) Membantu memperbaiki komunikasi organisasi
17) Membantu karyawan menyesuaikan diri dengan perubahan
18) Membantu dalam penanganan konflik, sehingga membantu mencegah stress dan ketegangan
19) Mendorong terjadinya manajemen pencegahan sebagai kebalikan dari tindakan sesudah terjadi masalah
20) Mengurangi biaya konsultasi dari luar dengan menggunakan konsultan internal dan kompeten.

b. Keuntungan untuk pegawai

Membantu pegawai membuat keputusan yang lebih baik dan pemecahan masalah yang efektif melalui pelatihan dan pengembangan faktor-faktor motivasi, yaitu pengakuan, prestasi, pertumbuhan, tanggung jawab, dan pengembangan yang terinternalisasi dan teroperasionalisasikan.

1) Membantu dan mendorong dan mencapai pengembangan diri sendiri dan kepercayaan diri.
2) Membantu seseorang menangani stress, ketegangan, frustasi, dan konflik.

3) Memberikan inforamasi untuk perbaikan pengetahuan kepemimpinan dan keterampilan dalam berkomunikasi dan bersikap
4) Meningkatkan kepuasan kerja dan pengakuan
5) Memberikan kepada peserta pelatihan sebuah kesempatan untuk berkembang dan pandangan tentang masa depan sendiri
6) Menggerakan seseorang kearah tujuan-tujuan pribadi ketika keterampilan interaksi meningkat
7) Memuaskan kebutuhan para pelatih dan juga peserta pelatihan
8) Meningkatkan keinginan belajar
9) Membantu seseorang meningkatkan keterampilan berbicara dan mendengar, juga kemampuan menulis bilamana pelatihan-pelatihan dilakukan
10) Membantu menghilangkan ketakuta dalam mencoba tugas baru

c. Keuntungan dalam hubungan kepegawaian, hungungan-hubungan antar kelompok dan dalam kelompok, dan pelakasanaan kebijaksanaan.
1) Memperbaiki komunikasi antar kelompok dan antar individu
2) Memberikan bantuan dalam orientasi pegawai baru dan mereka yang mengambil tugas baru melalui transfer dan promosi
3) Memberikan informasi dengan kesempatan yang sama dan tindakan penyesuaian
4) Memberikan informasi mengenai peraturan pemerintah lain dan kebijakan-kebijakan administrasi
5) Meningkatkan keterampilan hubungan antar pribadi
6) Membuat kebijakan organisasi sesuai dengan situasi
7) Memperbaiki moral
8) Memberikan iklim yang baik untuk belajar, berkembang dan berkoordinasi
9) Membuat organisasi tempat yang lebih baik untuk bekerja dan hidup

Berdasarkan manfaat pelatihan diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan fungsi yang efektif bagi perusahaan maupun karyawan dalam meningkatkan kinerja dan kemampuannya.

C. Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi

konsumen / pelanggan. Sebelum membahas lebih lanjut tentang Pelayanan Prima ada beberapa pengertian tentang Pelayanan Prima antara lain:

Menurut Hasibuan(2003:152) "Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak lainnya. Jadi didalam pelayanan harus terdapat landasan materiil berupa cara-cara atau metode-metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan prima (*excellent service/costumer care*) secara harafiah berarti pelayanan terbaik atau pelayanan yang sangat baik.Hal ini sesuai dengan Maddy (2009:8) yang menyatakan bahwa "Pelayanan yang memenuhi standart kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat". Pelayanan prima bukan hanya sekedar memberikan suatu pelayanan tapi juga memerlukan sedikit pelayanan ekstra yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan yang mengharapkan pelayanan terbaik.

Menurut kamus Inggris Indonesia *service* adalah jasa, layanan, sedangkan excellence adalah unggul, baik sekali, prima. Selanjutnya menurut Judiardi (2010:102) dikatakan bahwa "*service excellence/* pelayanan prima adalah memperbaiki barang yang rusak atau using serta memberikan layanan yang menyenangkan".

Dari pendapat beberapa ahli diatas ditarik kesimpulan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang bukan hanya sekedar memberikan pelayanan kepada pelanggan tetapi juga memberikan rasa puas atas pelayanan yang diberikan.

2. Konsep Pelayanan Prima

Mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima merupakan keberhasilan yang tidak terlepas dari kemampuan dalam memilih konsep

pendekatannya.Menurut Barata (2003:31) konsep pelayanan prima berdasarkan A6:

a. Kemampuan (*ability*)
Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang diekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi datau perusahaan.
b. Penampilan (*appearance*)
Penampilan adalah penampilan seseorang baik bersifat fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
c. Sikap (*attitude*)
Sikap adalah prilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yaitu meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
d. Tanggung jawab (*accountability*)
Tanggung jawab merupakan suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.
e. Tindakan (*action*)
Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembalinya kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau datang kembali.
f. Perhatian (*attention*)
Perhatian merupakan sebuah kepedulian penuh kepada pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai prilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Sedangkan menurut Tjiptono (2006:58) pelayanan prima (excellent service) terdiri dari empat unsur pokok antara lain sebagai berikut:

a. "Kecepatan
b. Ketepatan waktu
c. Kenyamanan

d. Keramahan"

3. Pentingnya Pelayanan Prima

Menurut Rahmayanty (2013:3-7) Ada beberapa alasan yang mendorong mengapa pentingnya pelayanan bagi sebuah perusahaan.

a. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi
Pelayanan adalah kunci merah keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalisasikan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan,meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab social, dan sebagainya.
Membina hubungan dengan pelanggan dengan sudah lama memberikan pelayanan yang baik dan konsisten, kepuasan pelanggan memungkinkan untuk memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan melalui testimony lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikluarkan lebih rendah.
b. Pelayanan merupakan tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan
Perusahaan bergantung kepada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
c. Persaingan yang semakin maju
Kegiatan bisnis yang terus membesar, semakin kompetisi serta rendahnya atau turunnya segmentasi pasar dikarnakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.
d. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan
Memperhatikan kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsure emosi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.

Pentingnya pelayanan prima (*service excellence*) dijelaskan secara lebih spesifik dalam Majid (2011:61) dengan beberapa alasan yaitu:

a. Penilaian efisiensi dari pelanggan kepada perusahaan melalui karyawan yang ditemui
b. Kesan pertama salah satu hal yang sangat penting. Merupakan hal yang sulit mengatasi kesan pertama yang negative
c. Pelanggan percaya kepada perusahaan dan akan terus sennag dilayani jika diperlakukan dengan baik.
d. Pelanggan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama.
e. Perusahaan memiliki harapan dan standart yang tinggi dari para pekerja.
f. Bentuk promosi yang paling efektif dari periklanan adalah promosi dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut *"Word of Mouth"*. Jika pelanggan senang, dia akan memberitahuakan kepada yang lain.

4. Tujuan Pelayanan Prima

Beberapa tujuan yang terdapat pada pelayanan prima menurut Rahmayanty (2013: 12-13):

a. Memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumen. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan.
b. Adanya pelayanan prima yang tetap menjaga dan merawat pelanggan agar merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
c. Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

D. Pelatihan Pelayanan Prima

1. Deskripsi Pelatihan Pelayanan Prima

Menurut Rivai (2005:226) "Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi". Menurut Suwihi (1999;4) "Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan". Menurut (Tjiptono, 2003) "*Service excellencetraining* adalah pelatihan yang bertujuan untuk memberikan wawasan dan pengetahuan baru yang terfokus

kepada upaya peningkatan kompetensi dan keterampilan teknis para peserta dalam melayani pelanggan dengan kualitas optimal, dengan memberikan materi menekankan pada peningkatan kesadaran peserta tentang kepuasan pelanggan, keterampilan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, dan cara menghadapi keluhan pelanggan".

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut diatas mengenai pelatihan pelayanan prima maka dapat dikatakan bahwa dalam pelatihan pelayanan prima terfokus pada peningkatan kompetensi yang berdasarkan pada pengetahuan, keterampilan, dan sikap.

a. Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Pengetahuan

Menurut Rivai (2005:225) "Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi".Maddy (2009:8) yang menyatakan bahwa "Pelayanan yang memenuhi standart kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat".Selanjutnya menurut Hutapea dan Thoha (2008:25) "Pengetahuan adalah informasi atau maklumat yang dimiliki seorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya seusai bidang yang digelutinya (tertentu)".

Dari penjelasan beberapa ahli diatas dapat dikatakan bahwapelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan merupakankegiatan meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan dalam segi informasi baik secara umum maupun spesifik/khusus.

b. Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Keterampilan

Menurut (Tjiptono, 2003) "*Service excellence training* adalah pelatihan yang bertujuan untuk memberikan wawasan dan pengetahuan baru yang terfokus kepada upaya peningkatan kompetensi dan keterampilan teknis para peserta dalam melayani pelanggan dengan kualitas optimal, dengan memberikan materi menekankan pada peningkatan kesadaran peserta tentang kepuasan pelanggan, keterampilan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, dan cara menghadapi keluhan pelanggan". Menurut Hutapea dan Thoha (2008:25) "Keterampilan adalah suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seorang karyawan dengan baik dan maksimal".

Berdasarkan penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan merupakan kegiatan meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan dalam melakukan tugas baik teknis maupun non teknis.

c. Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Sikap

Menurut Rivai (2005:226) "Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi". Menurut Maddy (2009:8) yang menyatakan bahwa "Pelayanan yang memenuhi standart kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat". Selanjutnya menurut Hutapea dan Thoha (2008:25) "Sikap adalah pola tingkah laku seorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan".

Dari penjelasan beberapa ahli diatas disimpulkan dapat bahwa pelatihan pelayanan prima berbasis sikap adalah kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan seorang karyawan dalam pengendalian diri serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas.

2. Tujuan Pelatihan Pelayanan Prima

Beberapa tujuan pelatihan pelayanan prima menurut Rangkuti (2017:289)

1. Membangun mentalitas dasar dan motivasi untuk lebih bersedia melayani *Costumer*, baik internal maupun eksternal.
2. Meningkatkan kualitas Pelayanan Prima yang membuat pelanggan merasa terlayani dengan baik.
3. Memperbaiki penampilan agar tampil menarik.
4. Mengetahui teknik-teknin melayani pelanggan serta level *service*
5. Memahami 4 siklus utama dalam pelayanan *costumer*
6. Mampu melakukan *implementasi service excellent*
7. Memahami tipologi dan karakteristik berbagai tipe *Costumer*
8. Mengetahi langkah-langkah dasar dalam melayani *Costumer*
9. Memahami teknik menghadapi Costumer yang sulit

E. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pecapaian pelaksanaa atau program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.Menurut Moeherionto (2012:69) “Arti kata kinerja berasal dari kata-kata job performance dan di sebut juga actual performance atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah di capai oleh seseorang karyawan”.Mangkunegara (2007:67) mengataka bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada

karyawan".Efendi (2002:195) mengemukakan pendapat bahwa "Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi".Di dalam Mangkunegara (2007:9) "Kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektifitas yang sering dihubungkan dengan produktivitas".Sedangkan menurut Swasto (2003: 26) mengemukakan bahwa "Kinerja merupakan tindakan-tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang atau kelompok orang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur".

2. Pengukuran Kinerja

Menurut Dharma (2003:335), untuk lebih menjamin keberhasilan dalam keberhasilan kinerja, maka sebelumnya harus ditetapkan standar dalam mengukur kinerja. Adapun standar tersebut adalah:

a. Kuantitas kinerja
   Kuantitas kinerja adalah jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan penghitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Hal ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

b. Kualitas hasil kerja
   Kualitas yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya).Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya.Hal ini berkaitan dengan bentuk keluaran.

c. Ketepatan waktu
   Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncakan.Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Setiap perusahaan mempunyai keinginan agar tenaga kerja yang dimiliki mampu meningkatkan kinerja secara signifikan.Peningkatan kinerja karyawan dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Menurut Simanjuntak

dalam Sutrisno (2011:103), bahwa ada beberapa faktor yang dapat memperngaruhi kinerja karyawan yaitu:

1. Pelatihan
   Latihan kerja dimaksudkan untuk melengkapi karyawan dengan ketrampilan dan cara-cara yang tepat. Latihan kerja diperlukan bukan hanya sebagai pelengkap akan tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan. Karena dengan latihan berarti para karyawan belajar untuk mengerjakan sesuatu dengan benar dan tepat, serta dapat memperkecil atau meninggalkan kesalahan-kesalahan yang pernah dilakukan.

2. Mental dan kemampuan fisik karyawan
   Keadaan mental dan fisik karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi.Sebab keadaan fisik dan mental karyawan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kinerja karyawan.
3. Hubungan antara atasan dan bawahan
   Hubungan antara atasan dan bawahan akan memperngaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana bawahan diikutsertakan dalam enentuaj tujuan.

Ulasan: Pelatihan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

4. Penilaian Kinerja

Pengukuran kinerja dapat dilihat dan diketahui jika karyawan individu atau kelompok telah mempunyai standart keberhasilan tolak ukur yang telah di tetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilan.Dalam penilaian kinerja karyawan tidak hanya menilai dari segi fisik saja, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja,kerajinan, kedisiplinan, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatnya. Menurut Mondy (2008:257) “penilaian kinerja

(*performance appraisal)* adalah istem formal untuk menilai dan mengevakuasi kinerja tugas individu dan tim". Menurut Bangun (2012:231):

> Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan organisasi untuk mengevakuasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan tesebut termasuk pada kategori baik. Demikian sebaliknya,seseorang karyawan yang hsil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan temasuk pada kinera yang tidak baik atau berkinerja rendah.

Dalam proses penilaian kinerja, menetapkan criteria pengukuran kinerja yang akan digunakan sebagai indicator merupakan permasalahan yang paling pokok. Indicator pengukuran kinerja perlu dilakukan untuk membandingkan antara apa yang diharapkan berkaitan dengan pekerjaan yang dipercayakan kepada seseorang. Indicator kinerja menjadi acuan dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa yang telah dikerjakan seseorang dalam suatu jabatan di dalam perusahaan. Indicator kinerja juga dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh perusahaan dalam menganalisis kebutuhan pelatihan agar pelatihan yang nantinya diberikan kepada karyawan dapat tepat sasaran sesuai kebutuhan karyawan perusahaan agar mencapai hasil yang maksimal.

Dari definisi yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan oleh perusahaan dengan melakukan evaluasi perbandingan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar proses pekerjaan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

F. Hubungan Pelatihan Pelayanan Prima terhadap Kinerja Karyawan

Setiap organisasi pasti mengingingkan untuk lebih maju dan berkembang serta mampu menjaga kelangsungan usahanya. Dalam hal ini,organisasi tidak lepas

dari faktor SDM yang merupakan faktor penting dalam mewujudkan tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, diperlukan suatu pengembangan karyawan agar pengetahuan, kecakapan dan kemampuan karyawan dapat meningkat. Salah satu yang dapat dilakukan organisasi dengan cara melakukan pelaksanaan pelatihan, baik untuk karyawan baru maupun lama.

Pendidikan dan pelatihan tentu akan mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh Mangkuprawira (2011:134): "Pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, serta sikap agar karyawan semakin trampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar". Pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dimiliki seorang karyawan akan menentukan kesiapannya untuk suatu pekerjaan". Oleh sebab itu peningkatan kinerja karyawan dapat dilaksanakan melalui pelatihan karena kinerja menyangkut tentang kualitas, kuantitas dan efektivitas pekerjaan. Hal ini sesuai dengan Penggabean (2002:41) "Pelatihan merupakan suatu cara yang digunakan untuk memberikan atau meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan sekarang".

Dengan adanya pelatihan pelayanan prima akan mendorong karyawan dalam meningkatkan kinerjanya dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya, sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dan memberikan layanan kepada pelanggan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Sesuai dengan pendapat Tjiptono (2003) "*Service excellence training*adalah pelatihan yang bertujuan untuk memberikan wawasan dan pengetahuan baru yang terfokus kepada upaya peningkatan kompetensi dan

keterampilan teknis para peserta dalam melayani pelanggan dengan kualitas optimal, dengan memberikan materi menekankan pada peningkatan kesadaran peserta tentang kepuasan pelanggan, keterampilan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dan cara menghadapi keluhan pelanggan".

Pelayanan prima di bank dapat dijadikan sebagai alat promosi yang ampuh karena dengan pelayanan yang baik dari bank tersebut, nasabah akan mempromosikan apa yang mereka dapatkan kepada rekan-rekannya.

Pelatihan pelayanan prima di bank sebagai bentuk kegiatan yang dilakukan perusahaan guna untuk meningkatkan kinerja karyawan yang kemudian diterapkan kedalam pelayanan yang di berikan kepada pelanggan atau nasabah agar mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan dengan mudah dan mendapatkan lebih dari apa yang mereka inginkan. Pelatihan pelayanan prima diberikan kepada semua karyawan meskipun mereka sebagai back office. Pelayanan prima ini bukan hanya pekerjaan teller atau *coustumer service*, namun sebagai *security* pun juga diwajubkan memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Pelayanan prima tersebut tidak hanya saat nasabah datang kebank tetapi juga di berikan baik dalam transaksi online maupun langsung sehingga memperngaruhi kualitas bank tersebut.

Perusahaan perbankan dapat memilih berbagai terobosan antara lain dengan inovasi produk, penggunaan teknologi tinggi, peningkatan pada pelayanan prima sehingga dapat membangun kepercayaan nasabah. Pelayanan prima dipercayai sebagaisalah satu kunci keberhasilan suatu bank untuk menggambil hati para nasabah sehingga para nasabah tetap percaya terhadap bank

tersebut.Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sector perbankan, diamann saat ini persaingan dalam dunia perbankan bukan hanya bertumpu pada produk tetapi lebih bertumpu pada pelayanannya.Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliandani Azhariyah (2015), Dahmiri (2016) dan Riri Ainun Mardiah Harahap (2016) diperolah hasil bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifkan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa sebuah perusahaan perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelatihan pelayanan prima yang dimana pelatihan pelayanan prima tersebut menciptakan kinerja pelayanan yang diberikan kepada nasabah sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha perbankan yang lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

G. Model Konsep dan Hipotesis

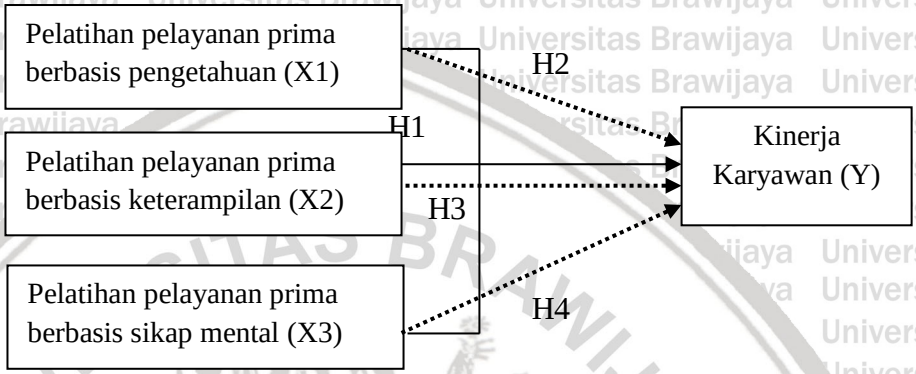
1. Model Konsep

Berdasarkan kajian teori yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai pengaruh pelatihan pelayanan prima terhadap kinerja karyawan, maka penelitian ini akan digambarkan dalam suatu model konsep seperti ditunjukan pada gambar:

Gambar 1
Model konsep

2. Model Hipotesis

Berdasarkan pada hipotesis yang diajukan dan teori yang disampaikan, maka model hipotesis dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2
Model Hipotesis

..... = secara parsial

——— = secara silmutan (bersama-sama)

Keterangan:

1. Hipotesis I = variabel pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X1), pelatihan berbasis keterampilan (X2), pelatihan berbasis sikap mental (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) pada Kantor PT Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga di Mengwi Badung – Bali.
2. Hipotesis II = variabel pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) pada Kantor PT Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga di Mengwi Badung – Bali.

3. Hipotesis III = variabel pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) pada Kantor PT. Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga di Mengwi Badung – Bali.
4. Hipotesis IV = variabel pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental (X3) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) pada Kantor PT. Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga di Mengwi Badung – Bali.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan objek dan tujuan yang telah ditetapkan maka, penulis melakukan penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif karena sesuai dengan latar belakang dalam tujuan awal penelitian, bahwa penelitian ini menjelaskan mengenai variabel-variabel yang hendak diteliti dan kemudian menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Menurut sugiyono (2010:10) "Penelitian menurut tingkat eksplanasi (level of explanation) adalah tingkat penjelasan, yaitu penelitian yang dimaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antar variabel yang lain".Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian akan diuji untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel-variabel dalam penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan pada karyawan Bank Perkreditan Rakyat PT. Maha Boga Marga yang berlokasi di Jl.Raya Abianbase no. 7, Kapal-Mengwi-Badung-Bali. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti yang memungkinkan peneliti memperoleh data yang akurat untuk penelitian yang dilakukan dan diperusahan ini belum pernah dilakukan penelitian dengan kajian yang sama yakni pengaruh pelatihan pelayanan prima terhadap kinerja sehingga

menarik untuk diteliti. Selain itu berkaitan dengan perusahaan ini merupakan salah satu BPR dari 17 BPR yang ada di kecamatan Mengwi kabupaten Badung-Bali yang bergerak pada bidang jasa layanan simpan pinjam di wilayah Mengwi-Badung-Bali yang sudah memperoleh penghargaan ditahun 2011-2012 dan 2013-2014 dengan visi dan misi membangun bersama masyarakat.

C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

1. Konsep

Menurut Mustafa (2013:3) "Konsep adalah idea tau abstraksi yang diperoleh dari hasil rangkuman dan pengorganisasian pengetahuan (pengamatan) atas suatu fakta/realita yang dinyatakan dalam kata yang berlaku umum dan bersifat khas". Tujuan konsep adalah untuk menyederhanakan pemikiran dengan vara menggabungkan sejumlah peristiwa-peristiwa besar di bawah suatu judul yang umum.Peranan konsep dalam penelitian sangat besar karena konsep merupakan penghubung antara dua teori dan dua observasi antara abstrak dan realitas. Penelitian ini terdiri dari dua konsep yaitu pelatihan pelayanan prima dan kinerja karyawan yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Konsep Pelatihan Pelayanan Prima

(Rivai,2005:226) "Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi". (Hasibuan, 2003:152) "Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima".

Dapat disimpulkan Pelatihan pelayanan prima adalah proses mengubah tingkahlaku pegawai menjadi lebih baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima

b. Konsep Kinerja

(Mangkunegara,2007:67) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan".

2. Variabel Penelitian

Variabel merupakan bagian dari langkah penelitian yang dilakukan penelitian dengan cara menentukan variabel-variabel yang ada dalam penelitiannya. Untuk memahami dan memperjelas variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini maka dapat diuraikan identifikasi variabelnya:

a. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi 3 variabel bebas yaitupelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X1), pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan (X2), pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental (X3)

b. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja karyawan (Y)

3. Definisi Operasional

Menurut Nazir (2003:102) "Definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstrak dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstrak atau variabel tersebut". Dengan kata lain, definisi operasional digunakan untuk menunjukan pernyataan dan pertanyaan yang akan diajukan kepada responden melalui indicator-indikator oleh setiap variabel. Variabel yang digunakan dalam pengaruh pelatihan terhadap kompetensi karyawan dan kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

a. Pelatihan Pelayanan Prima (X)

Pelatihan pelayanan prima adalah kegiatan yang diberikan terfokus untuk meningkatkan kompetensi didasari oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Selanjutnya variabel tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

1) Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Pengetahuan (X1)

Yaitu kegiatan yang meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan dalam segi informasi baik secara umum maupun spesifik/khusus.*Item* dari indikator tersebut adalah:

- Menguasai bidang pekerjaan
- Melaksanakan tugas sehari-hari
- Melaksanakan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan
- Mengetahuai SOP kerja
- Mengetahui Job Discription
- Menerapkan strategi pelayanan prima dalam pengelolaan pelayanan

2) Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Keterampilan (X2)

Yaitu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan dalam melakukan tugas baik secara teknis maupun non teknis. .

Item dari indikator tersebut adalah:

- Mengoprasi peralatan kantor
- Kecepatan mengolah data
- Kepatuhan terhadap peraturan
- Mengakses informasi dengan tepat
- Memberikan pelayanan kepada konsumen
- Kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas

3) Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Sikap (X3)

Yaitu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan seorang karyawan dalam pengendalian diri serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas.*Item* dari indikator tersebut adalah:

- Kerapian dan kebersihan diri
- Keramah tamahan
- Komunikasi lisan
- Komunikasi tertulis
- Bahasa tubuh
- Hubungan antar karyawan
- Hubungan dengan atasan
- Berbagi informasi dengan rekan kerja
- Hubungan antara karyawan dengan nasabah

- Hubungan antara karyawan dengan calon nasabah
- Mampu membuat perencanaan kerja
- Mau mengambil resiko
- Identifikasi masalah
- Menganalisis masalah
- Menangani dan mengatur masalah pribadi
- Berpendirian tegas
- Kemandirian dalam menjalankan tugas

c. Kinerja (Y)

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang yang berupa kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Selanjutnya Indikator yang digunakan dalam mengukur variabel kinerja karyawan yaitu:

1) Kuantitas hasil pekerjaan

Merupakan jumlah hasil pekerjaan yang dinyatakan dalam jumlah unit agar diselesaikan sesuai dengan target dan diharapkan dapat meningkat dari waktu ke waktu. *Item* dari indikator tersebut adalah:

- Menyelesaikan sesuatu pekerjaan sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan
- Kuantitas meningkat dibanding karyawan lain
- Kinerja karyawan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan

2) Kualitas hasil kerja

Karyawan harus mengerjakan pekerjaan sesuai dengan prosedur sehingga mutu pekerjaan dapat meningkat.*Item* dari indikator tersebut adalah:

- Hasil kerja meningkat dari waktu ke waktu
- Adanya kesesuaian standart mutu pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi
- Rendahnya kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan

3) Ketepatan Waktu

Karyawan harus segera melaksanakan pekerjaan yang diperintahkan agar dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya.*Item* dari indikator tersebut adalah:

- Tepat dalam memulai pekerjaan
- Menangani pekerjaan lebih cepat dari waktu yang di tetapkan oleh perusahaan
- Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan

Indikator dan item dari setiap variabel yang ada dalam penelitian ini disajikan dalam table di bawah ini:

Tabel 2
Konsep, Variabel, Indikator, Dan Item

Konsep	Variabel	*Indikator*	Item
Pelatihan pelayanan prima (X)	Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X1)	X1.1 Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan umum	X1.1.1 Penguasaan pada bidang pekerjaan X1.1.2 Melaksanakan tugas sehari-hari X1.1.3 Melaksanakan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan
		X1.2 Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan spesifik/khusus	X1.2.1 Mengetahui standart operasional prosedur kerja. X1.2.2 Mengetahui Job Discription. X1.2.3 Menerapkan strategi pelayanan prima dalam pengelolaan pelayanan.
	Pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan (X2)	X2.1 Pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan teknis	X2.1.1 Mengoperasikan peralatan kantor X2.1.2 Kecepatan mengolah data
		X2.2 Pelatihan pelayanan prima berbasis non teknis	X2.2.1 Kepatuhan terhadap peraturan X2.2.2 Mengakses informasi dengan tepat X2.2.3 Memberikan pelayanan kepada konsumenkedisiplinan dalam menyelesaikan tugas X2.2.4 Menyelesaikan tugas dengan disiplin
	Pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental *attitude* (X3)	X3.1. Kemampuan menjaga sikap dan penampilan	X3.1.1 Kerapian dan kebersihan diri X3.1.2 Keramah-tamahan
		X3.2. Kemampuan berkomunikasi	X3.2.1 Komunikasi lisan X3.2.2 Komunikasi tertulis X3.2.3 Bahasa tubuh

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lanjutan Tabel 2. Konsep, Variabel, Indikator, Item

Konsep	Variabel	*Indikator*	Item
Pelatihan pelayanan prima (X)	Pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental *attitude* (X3)	X3.3 Kemampuan bekerjasama dalam tim	X3.3.1 Hubungan antar karyawan X3.3.2 Hubungan dengan atasan X3.3.3 Berbagi informasi dengan rekankerja
		X3.4 Kemampuan berhubungan dengan konsumen/nasabah	X3.4.1 Hubungan antara karyawan dengan nasabah X3.4.2 Hubungan antara karyawan dengan calon nasabah
		X3.5. Komitmen organisasi	X3.5.1 Mampu membuat perencanaan kerja X3.5.2 Mau mengambil resiko
		X3.6. Kemampuan menganalisis masalah	X3.6.1 Identifikasi masalah X3.6.2 Menganalisis masalah
		X3.7 Kemampuan mengatur diri sendiri	X3.7.1 Menangani dan mengatur masalah pribadi X3.7.2 Berpendirian tegas X3.7.3 Kemandirian dalam menjalankan tugas
Kinerja	Kinerja karyawan (Y)	Y.1 Kuantitas hasil kerja	Y.1.1 Menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan Y.1.2 Kuantitas pekerjaan meningkat dibandingkan karyawan lain. Y.1.3 Kinerja karyawan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lanjutan Tabel 2. Konsep, Variabel, Indikator, Item

Konsep	Variabel	*Indikator*	Item
Kinerja	Kinerja karyawan (Y)	Y.2. Kualitas hasil kerja	Y.2.1 Hasil kerja meningkat dari waktu ke waktu Y.2.2 Adanya kesesuaian standar mutu pelayanan yang tetapkan oleh organisasi Y.2.3 Rendahnya kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan
		Y.3. Ketepatan waktu	Y.3.1 Tepat waktu dalam memulai pekerjaan Y.3.2 Menangani pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditetapkan oleh perusahaan Y.3.3 Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan

Sumber: diolah, 2017

4. Skala Pengukuran

Mustafa (2013:75) menyebutkan bahwa "Variabel adalah suatu proses kuantifikasi atribut dari suatu obyek sehingga diperoleh angka dengan menggunakan aturan tertentu". Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah menggunakan skala Likert. Mustafa (2013:76) juga mengemukakan "Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau perilaku serta perasaan responden". Jawaban dan skor yang diberikan untuk setiap item pertanyaan seperti pada tabel 3:

Tabel 3
Kriteria Dan Skor Penelitian Jawaban Responden

No	Skala Pengukuran Jawaban Responden	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Mustafa (2013:78)

Dari tabel 4 di atas dapat ditentukan besarnya kelas (panjang interval) dengan rumus sebagai berikut:

$$C = \frac{Xn - X_1}{k}$$

Sumber: Supranto (2000:64)

Keterangan : C = Perkiraan besarnya
k = Banyaknya kelas
Xn = nilai observasi terbesar
X_1 = nilai observasi terkecil

$$C = \frac{5 - 1}{5} = 0{,}8$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus tersebut, maka diperoleh nilai interval kelas pada skala *likert*dapat dilihat pada table 4:

Tabel4
Interval Kelas Skala *Likert*

No	Notasi	Score	Interval Kelas
1	Sangat Setuju	5	> 4,2 – 5
2	Setuju	4	> 3,4 – 4,2
3	Netral	3	> 2,6 – 3,4
4	Tidak Setuju	2	> 1,8 – 2,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	1 – 1,8

Sumber : Supranto (2000:64)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sebuah penelitian memerlukan adanya populasi untuk memperoleh suatu data. Menurut Singarimbun dan Effendi (2008:105) "Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga". Pendapatlain dari Sugiyono (2010:72) yang menyatakan bahwa "Populasi ialah wilayah generalisasi yang meliputi atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Kesimpulannya, populasi adalah kumpulan dari sampel yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Perkreditan Rakyat PT Boga Marga Badung Bali yang berjumlah 38 karyawan.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data.Margono (2004: 121) mengatakan bahwa "Sampel adalah sebagai bagian dari populasi, sebagai contoh dengan menggunakan cara-cara tertentu".

Mengutip pendapat Arikunto (2006: 134) "Apabila populasi kurang dari 100 orang, maka diambil keseluruhannya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.Namun apabila jumlah populasinya lebih dari 100 orang, maka sampel diambil sebesar 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih. Berdasarkan pendapat tersebut yang menjadi sampel penelitian ini adalah seluruh pegawai pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga,Mengwi-Badung, yaitu sebanyak 38 orang dimana seluruh karyawan mengikuti pelatihan yang berorientasi pada peningkatan pelayanan prima pada nasabah dan menjadikannya

sebagai sempel jenuh dimana semua populasi dijadikan sampel yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. sesuai dengan pendapat Sugiono (2012:96) "Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel".

E. Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian dalam skripsi ini adalah:

a. Data Primer

Menurut Mustafa (2013:92) "Data primer adalah data yang diperoleh berdasarkan pengukuran secara langsung oleh peneliti dari sumbernya". Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada karyawan tetap kantot Bank Perkredian Rakyat PT Boga Marga Badung Bali yang telah mengikuti pelatihan pelayanan prima.

b. Data Sekunder

Menutut Mustafa (2013:92) "Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, dan telah terdokumentasikan, sehigga peneliti tinggal menyalin data tersebut untuk kepentingan penelitiannya". Data ini juga merupakan data pendukung yang diperoleh dari perusahaan berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi, jumlah karyawan dan lain sebagainya yang telah tersusun dalam arsip.

2. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini memperoleh data dengan cara mengumpulkan data langsung dari lokasi objek yang diteliti. Tahapan yang digunakan dalam penelitian iniantara lain:

a. Menyebarkan kuisioner

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pernyataan tertulis yang disusun secara terstruktur kepada responden untuk dijawab yang berkaitan dengan pelatihan pelayanan prima.

b. Mencatat dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan jalan mencari informasi tentang hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan mencatat dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan segala macam alat bantu yang digunakan peneliti untuk memudahkan dalam melakukan pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan efisien. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuisioner

Kuisinoner yaitu daftar sejumlah pertanyaan dan pernyataan tertulis yang tersusun secara terstruktur. Pertanyaan dan pernyataan tersebut diajukan kepada karyawan tetap kantor Bank Perkreditan Rakyat PT Boga Marga Badung Bali.

b. Dokumentasi

Sarana dokumentasi digunakan peneliti untuk mencatat, dan memotret fenomena-fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Sarana dokumentasi ini dapat berupa: buku catatan pribadi, , kamera, catatan pihak ketiga, mencatat yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, missal sejarah Bank Perkreditan Rakyat PT Boga Marga, jumlah karyawan struktur organisasi dan alat-alat penunjang lainnya untuk kajian dokumentasi.

F. Uji Validitas dan Uji Reliabitas

1. Uji Validasi

Sugiyono (2010:172) mengemukakan "Hasil penelitian dikatakan valid, apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti". Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut adalah valid, yang berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Manfaat lain dari kegunaan instrumen yang valid dalam pengumpulan data adalah hasil penelitian akan menjadi valid.

Sugiyono (2010:174) berpendapat bahwa "Pada dasarnya ada dua macam bentuk instrumen, yaitu instrumen yang berbentuk tes untuk mengukur prestasi belajar dan instrumen yang berbentuk *non-test* untuk mengukur sikap". Instrumen yang berupa tes jawabannya adalah "benar dan salah", sedangkan instrumen yang berbentuk non-test jawabannya bersifat "positif dan negatif". Penelitian ini menggunakan validitas internal yang bersifat non-test, dimana dalam hal ini data

yang dihasilkan merupakan fungsi dari rancangan dari instrumen yang digunakan. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment pearson* sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(n\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{(n\sum x^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Sumber : Sumarsono (2004:222)

Keterangan :
r = Koefisien korelasi
x = Jumlah skor tiap item
y = Jumlah skor seluruh item
n = Jumlah responden

Pada penelitian ini, digunakan validitas *Pearson* berdasarkan rumus korelasi *product moment*. Adapun kriteria pengujiannya adalah:Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak terdapat data yang valid sedangkan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ terdapat data yang valid.

2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2010:180) menyebutkan "Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik yang artinya, kapan pun alat penilaian tersebut akan digunakan, akan memberikan hasil yang relatif sama". Instrumen penelitian ini dalam bentuk skala 1-5, maka untuk mencari reliabilitasnya digunaan teknik *alpha cronbach* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left|\frac{k}{k-1}\right| \left|1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_t^2}\right|$$

Sumber : Umar (2010:56)

Keterangan :
r_{11} = Reliabilitas instrumen
k = Banyak butir pertanyaan
σ_t^2 = Varians total
$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir

Arikunto (2010:239) Dasar pengambilan keputusan apakah suatu item atau variabel reliabel atau tidak adalah nilai *alpha cronbach.* Jika nilai *alpha cronbach* lebih besar 0,6 maka item pertanyaan tersebut dikatakan reliabel dan begitu sebaliknya jika nilai *alpha cronbach* kurang dari 0,6 maka item pertanyaan tersebut dikatakan tidak reliabel.

G. Uji Instrumen Penelitian

Kuisioner dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisa. Oleh karena itu dalam analisa yang dilakukan lebih bertumpu pada skor responden pada tiap-tiap amatan. Sedangkan benar tidaknya skor responsi tersebut tergantung pada pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang baik harus memenuhi 2 persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

1. Uji Validitas

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisioner dalam memperoleh data.Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyangkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris.Uji validitas adalah suatu ukuran

yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi (r) product moment.

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

H_0 : r = 0, tidak terdapat data yang valid pada tingkat Kesalahan(α) 5%.

H_1 : r ≠ 0, terdapat data yang valid pada tingkat Kesalahan (α) 5%.

Hipotesa nol (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternatif (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 20.0 dengan mengggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5
Uji Validitas Item Penalitian

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1.1	0.723	0.000	0.361	Valid
X1.1.2	0.812	0.000	0.361	Valid
X1.1.3	0.843	0.000	0.361	Valid
X1.2.1	0.789	0.000	0.361	Valid
X1.2.2	0.768	0.000	0.361	Valid
X1.2.3	0.751	0.000	0.361	Valid
X2.1.1	0.843	0.000	0.361	Valid
X2.1.2	0.732	0.000	0.361	Valid
X2.2.1	0.824	0.000	0.361	Valid
X2.2.2	0.788	0.000	0.361	Valid
X2.2.3	0.827	0.000	0.361	Valid
X2.2.4	0.655	0.000	0.361	Valid
X3.1.1	0.590	0.000	0.361	Valid
X3.1.2	0.606	0.000	0.361	Valid
X3.2.1	0.813	0.000	0.361	Valid
X3.2.2	0.571	0.000	0.361	Valid
X3.2.3	0.584	0.000	0.361	Valid
X3.3.1	0.631	0.000	0.361	Valid
X3.3.2	0.776	0.000	0.361	Valid
X3.3.3	0.706	0.000	0.361	Valid
X3.4.1	0.761	0.000	0.361	Valid
X3.4.2	0.718	0.000	0.361	Valid
X3.5.1	0.847	0.000	0.361	Valid
X3.5.2	0.553	0.000	0.361	Valid
X3.6.1	0.681	0.000	0.361	Valid
X3.6.2	0.484	0.002	0.361	Valid
X3.7.1	0.851	0.000	0.361	Valid
X3.7.2	0.685	0.000	0.361	Valid
X3.7.3	0.464	0.003	0.361	Valid

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lanjutan Tabel 5. Uji Validitas Item Penelitian

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
Y.1.1	0.783	0.000	0.361	Valid
Y.1.2	0.659	0.000	0.361	Valid
Y.1.3	0.623	0.000	0.361	Valid
Y.2.1	0.699	0.000	0.361	Valid
Y.2.2	0.768	0.000	0.361	Valid
Y.2.3	0.689	0.000	0.361	Valid
Y.3.1	0.729	0.000	0.361	Valid
Y.3.2	0.64	0.000	0.361	Valid
Y.3.3	0.749	0.000	0.361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2019

Dari Tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 (α = 0.05) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Arikunto (2010:221) menjelaskan tentang reliabilitas sebagai berikut :

"Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik "

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Tabel 6

Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0,865	Reliabel
2	X2	0,866	Reliabel
3	X3	0,820	Reliabel
5	Y	0,873	Reliabel

Sumber: Data primer diolah 2019

Dari Tabel 6 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

H. Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah penelitian serta memberikan jawaban terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian.Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Digunakan untuk memberikan gambaran tentang karakteris data sebagaimana adanya serta menyusun distribusi frekuensi dengan menggunakan data dari kuisioner yang telah diberikan kepada responden. Dengan demikian akan diperoleh frekuensi, presentasi, mean (rata-rata) skror jawaban responden untuk masing masing item variabel yang menggambarkan tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diberikan pada variabel. Berdasarkan skor yang diperoleh pada masing-masing item tersebut, kemudian dianalisis untuk mengungkapkan fenomena pada setiap variabel sesuai dengan persepsi responden yang mana hal tersebut nantinya akan digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dimana penelitian ini dilakukan.

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji pengaruh variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X_1), pelatihan pelayanan prima berbasis kemampuan (X_2), pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan (X3), terhadap kinerja karyawan (Y) digunakan metode statistik dengan tingkat taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Yang artinya derajad kesalahan sebesar 5%.

Analisis asumsi klasik harus dilakukan dalam penelitian ini, untuk menguji apakah data memenuhi asumsi klasik.Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya estimasi yang bias, mengingat tidak pada semua data dapat diterapkan dalam metode regresi.Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Linieritas.

a. Uji Normalitas

Sarjono dan Julianita (2011:53) menyebutkan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam uji normalitas ini ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Alat uji yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan analisis grafik histogram dan grafik *normal probability plot* dan uji statistik dengan *Kolmogorov-Smirnov Z (1- Sample K-S).*

Dasar pengambilan keputusan dengan analisis grafik*normal probability plot* menurut Sarjono dan Julianita (2011:54) adalah sebagai berikut:

1) Jika titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2) Jika titik menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Dasar pengambilan keputusan uji statistik dengan *Kolmogorov-Smirnov Z (1-Sample K-S)*menurut Sarjono dan Julianita(2011:63) adalah sebagai berikut:

1) Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05, maka H0 ditolak. Hal ini berarti data residual terdistribusi tidak normal.
2) Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih dari 0,05, maka H0 diterima. Hal ini berarti data residual terdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresiditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, Sarjono dan Julianita (2011:70).Model regresiyang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untukmendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas, dapat dilihat dari nilai *tolerance*dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkansetiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independenlainnya.*Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yangtidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yangrendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena *VIF = 1/Tolerance*). Nilai *cutoff*yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai*Tolerance* $\leq$ 0,10 atau sama dengan nilai VIF $\geq$ 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Sarjono dan Julianita (2011:66) menyatakan heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Suatu asumsi penting dari model regresi klasik adalah bahwa gangguan (*disturbance*) yang muncul dalam regresi adalah homoskedastisitas, yaitu selisih atau *spread* (*scedasticity*) sama atau *equal* (homo) atau varians sama (σ^2). Secara sistematis asumsi ini dapat ditulis dengan:

$$E(u_1) = \sigma^2$$

$$i = 1,2,3,\ldots N$$

Gejala heteroskedastisitas ditunjukkan melalui koefisien regresi dari masing-masing variabel independen terhadap nilai absolut residunya (e), jika nilai probalitasnya lebih besar dari nilai alphanya (0,05), maka variabel tersebut bebas dari unsur heteroskedastisitas. Uji Park menyarankan e_i^2 sebagai pendekatan σ_i^2 dan melakukan regresi sebagai berikut:

$$Ln = \sigma^2 + \beta \ln Xi + v_i$$

$$= \alpha + \beta \ln Xi + v_i$$

Dengan v_i= *stochastic disturbance* (unsur gangguan yang stokastik).

Jika β ternyata signifikan secara statistik, maka dikatakan bahwa dalam data tersebut terjadi heteroskedastiitas, dan apabila tidak signifikan, maka dikatakan data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Lineritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas bersifat linier.Uji linieritas dilakukan dengan uji kelinieran regresi. Langkah-langkah perhitungan uji linieritas regresi adalah sebagai berikut:

a. Menyusun tabel kelompok data Variabel X1, X2 dan variabel Y
b. Mengurutkan data mulai dari data terkecil sampai data terbesar disertai pasangannya.

c. Melakukan perhitungan dengan Rumus menurut Sudjana (2003: 17-19) sebagai berikut:

1) Menghitung jumlah kuadrat Regresi ($JK_{reg(a)}$)
$JK_{reg(a)} = \frac{(\sum y)^2}{n}$
2) Menghitung Jumlah Kuadrat Regresi (JKreg(b/a))
3) Menghitung Jumlah Kuadrat Residu (JKsisa)
$JK_{sisa} = \sum Y^2 - JK_{reg(a)} - JK_{reg(b/a)}$
4) Menghitung Kuadrat Tengah Regresi (reg(a)) reg(a) = JKreg(a)
5) Menghitung Kuadrat Tengah Regresi (S^2_{reg})
$S^2_{reg} = JK_{reg(b/a)}$
6) Menghitung Kuadrat Tengah Sisa (S^2_{sis})
$S^2_{sis} = \frac{JKsisa}{n-2}$
7) Mencari Jumlah Kuadrat Galat (JKG)

$JK_G =$

8) Mencari jumlah kuadrat tuna cocok (JK_{TC})
$JK_{TC} = JK_{sisa} - JK_E$
9) Mencari kuadrat tengah tuna cocok (S^2_{TC})
10) Mencari kuadrat tengah galat (S^2_G)
11) Mencari nilai F_{hitung}
$F_{hitung} = \frac{S^2_{TC}}{S^2_G}$

Setelah melakukan perhitugan seperti langkah diatas langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian, bila hasil F_{hitung}ini dikonsultasikan dengan nilai tabel F dengan dk pembilang k-2 dan dk penyebut n-k , taraf nyata 5 % maka diperoleh F_{tabel}. Kesimpulan yang diambil adalah dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti data linier
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti data linier

Selain menggunakan rumus manual diatas, uji linieritas dapat dilakukan dengan bantuan SPSS versi 21 dengan menggunakan Uji Durbin Watson. Dengan langkah-langkah sebagai berikut :

Lakukan regresi dengan persamaan DPR= f(CR,ROA)

- Lanjutkan dengan menekan tombol Statistics hingga layar tampak tampilan windows Linear Regression: Statistics.
- Pada Residuals beri tanda checklist pada Durbin Watson
- Tekan Continue dan abaikan yang lain lalu OK

Dari langkah tersebut akan diketahui nilai Durbin Watson Hitung (DW_{hitung}), kemudian setelah itu dibandingkan dengan nilai dL pada tabel Durbin Watson. Dengan taraf signifikansi (α) sebesar 5% nilai k sebesar jumlah variabel independen dan n sebesah jumlah sampel penelitian.Jika $DW_{hitung} > dL$, maka dapat dikatakan bahwa data berbentuk linier.

3. Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial disebut juga statistic induktif atau statistik probabilitas adalah teknik statistic yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk pengambilan kesimpulan tentang karakteristik populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari sampel yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random (Sugiyono, 2010:148).Adapun statistic inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda ini untuk menyatakan seberapa besar pengaruh naik turunnya nilai variabel terikat terhadap dua atau lebih variabel bebas. Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \ldots\ldots\ldots b_kX_k + e$$

Sumber : Sugiyono (2010:277)

Keterangan :
Y = Variabel terikat (Kinerja Karyawan)
a = Bilangan konstanta
$b_1b_2....b_n$ = Koefisien regresi parsial
$X_1X_2...X_n$ = Variabel bebas(Pelatihan)
e = Error atau sisa

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikatnya. Koefisien ini menunjukkan besaran persentase variasi variabel bebas yang digunakan dalam model yang mampu menjelaskan variasi variabel terikatnya. Jika ditemukan R^2=0 maka tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 x\ 100\%$$

Sumber: Sugiyono (2010:257)

Keterangan :
Kd= Koefisien determinasi
r^2= Koefisien korelasi

5. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel secara bersama-sama terhadap variabel terikat dengan taraf signifikan dan derajat kebebasan yang telah ditentukan.

Rumus uji F:

$$\frac{R^2/(k-1)}{1-R^2/(N-k)}$$

Sumber : Sumarsono (2004:225)

Keterangan:
R^2 = Koefisien determinasi
K = Jumlah variabel bebas
N = Jumlah sampel

Jika nilai F hitung ≥ F tabel maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, berarti secara statistik variabel X (stres kerjaluar organisasi, stres kerjadalam organisasi) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel Y (kinerja karyawan).

Hipotesis yang digunakan yaitu :

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara stres kerjaluar organisasi, stres kerjadalam organisasi terhadap kinerja karyawan.
2. H_1 : Terdapat pengaruh signifikan antara stres kerjaluar organisasi, stres kerjadalam organisasi terhadap kinerja karyawan.

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu :

1. H_0 : $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan Nilai Sig ≥ 0,05
2. H_1 : $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan Nilai Sig < 0,05

b. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat dan juga dapat digunakan untuk menguji variabel bebas mana yang paling mempengaruhi variabel terikat.

Rumus uji t yaitu :

$$t = \frac{\beta i - \beta i}{Se(\beta i)}$$

Sumber : Sumarsono (2004:226)

Keterangan :

βi = Koefisien regresi

$Se\ (\beta i)$ = Standar deviasi

Uji t mempunyai kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Organisasi

1. Sejarah singkat PT BPR Maha Bhoga Marga

PT. BPR. Maha Bhoga Marga merupakan salah satu dari 17 BPR yang ada di Kecamatan Mengwi – Badung, Bali. Salah satu dari 138 BPR di Bali yang ada saat ini. PT.BPR. Maha Bhoga Marga yang lebih dikenal dengan "BPR MBM" didirikan berdasarkan Akta Notaris No. 104 tanggal 23 Januari 1990 yang dibuat dihadapan notaries I Ketut Rames Iswara, SH. Dan telah mendapat ijin usaha dari mentri Keuangan Republik Indonesia dengan surat keputusan No. Kep.379/KM.13/1990 tanggal 20 Agustus 1990 serta persetujuan dari Mentri Kehakiman Republik Indonesia No. C2-2471 HT.01.01.Th.90. tanggal 1 November 1990.

Pada awal beroprasi PT. BPR. MBM menjalankan usaha hanya dengan modal 60 Juta Rupiah dan didukung oleh 9 orang tenaga kerja, memiliki tekad yang kuat untuk menjadi bank yang tumbuh, berkembang dan dipercaya oleh masyarakat. Konsentrasi pelayanan diarahkan untuk golongan ekonomi bawah dan menengah khususnya para pelaku UMKM di Bali. Seiring dengan berjalannya waktu kini di tahun 2018 BPR MBM sudah berusia 28 tahun. Usia yang tidak muda lagi namun sudah menginjak dewasa. Tenaga kerja juga terus meningkat kini sudah menjadi 38 orang. Aset yang dikelola menurut data 2016 lalu mencapai 92 Miliar lebih.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2. Lokasi Perusahaan

PT. BPR MBM terletak di Jl. Raya Abianbase no.7, Kapal – Mengwi – Badung, Bali dan didukung oleh 1 kantor cabang dengan alamat di Jl. 100X Kediri-Tabanan, Bali dan 1 kantor pelayanan Kas Dalung di wilayah komplek pertokoan Dalung Permai Blok D No. 5 Dalung-Badung, Bali.

3. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi BPR yang Kuat, Sehat, dan Dipercaya Masyarakat

b. Misi

- Meningkatkan kompetensi inteliktuallitas, skill, ability
- Meningkatkan oprasional dan pelayanan kepada masyarakat.
- Meningkatkan daya saing melalui inovasi dengan harga jasa yang kompetitif.

c. Moto

Maju bersama Masyarakat

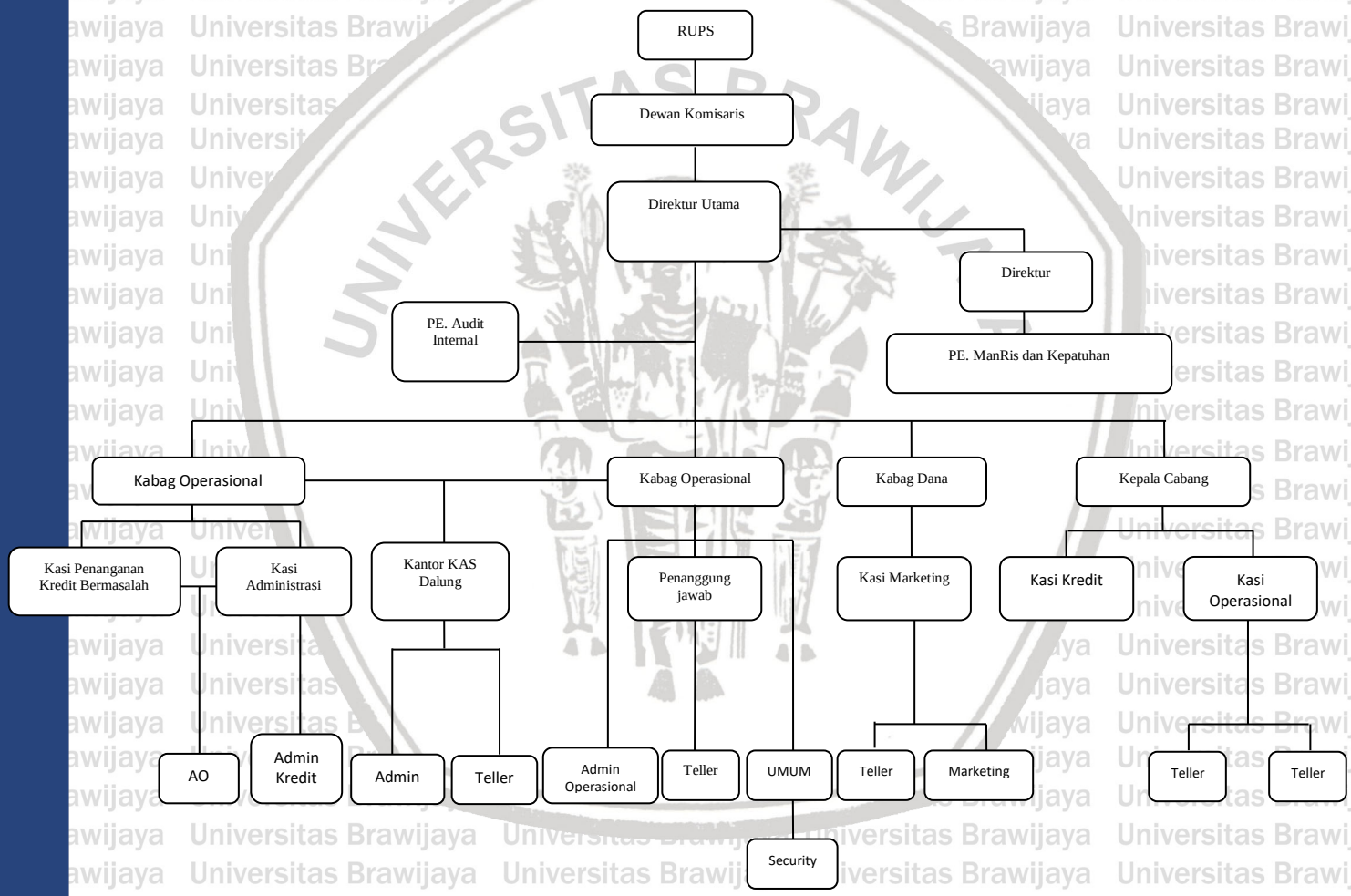
d. Nilai-nilai perusahaan

Kasih, professional, transparan, integritas, independen

4. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi di perusahaan atau instansi merupakan bagian terpenting karena untuk melakukan kegiatan perusahaan harus diatur sedemikian rupa. Struktur organisasi juga menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan antara fungsi – fungsi, bagian – bagian atau suatu posisi – posisi, maupun orang – orang yang menunjukkan tugas, wewenang, dan tanggung

jawab yang berbeda – beda dalam suatu perusahaan. Bentuk struktur organisasi PT BPR MBM akan memperlihatkan dengan jelas kepada siapa karyawan harus bertanggung jawab langsung dalam melaksanakan tugas dan keputusan yang diambil. Struktur organisasi PT. BPR MBM dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini:



Gambar 3
Struktur Organisasi PT. BPR MBM

(Sumber: PT BPR Maha Bhoga Marga 2016)

a. Tugas dan Wewenang

1. Dewan Komisaris:

   a) Menyetujui rencana kerja yang dibuat oleh direksi

   b) Memantau perkembangan/pertumbuhan bank dengan mengamati pencapaian target

   c) Mengesahkan dan menyetujui struktur organisasi yang dibuat oleh direksi.

   d) Berperan aktif untuk memastikan bahwa direksi telah melakukan perbaikan-perbaikan bila terjadi permasalahan dalam bidang keuangan, (dana,modal,kredit dan lainnya) serta aspek hukum dan prosedur yang berlaku melalui audit intern.

   e) Berhak untuk memberhentikan sementara direksi, dengan menjelaskan alasan pemberitahuan dalam jangka waktu maksimal 30 hari.

   f) Mengawasi dan mengevaluasi jalannya operasional Bank.

2. Direktur Utama:

   a) Bertanggung jawab atas hasil-hasil yang dicapai Bank.

   b) Bertanggung jawab dalam menarik langganan/ nasabah baru, perluas jaringan pemasaran serta meningkatkan mutu pelayanan.

   c) Menetapkan anggaran operasional dan anggaran keuangan Bank.

   d) Memutuskan segala sesuatu, baik intern maupun ekstern dalam kaitannya dengan bank.

3. Direktur:

a) Bertanggung jawab terhadap operasional secara umum

b) Bertanggung jawab terhadap pengembangan pelayanan bank di bidang unit masing-masing.

c) Melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh dewan komisaris dan rapat umum pemegang saham.

d) Bertanggung jawab kepada komisaris terkait pelanggaran kepatuhan yang dilakukan oleh direksi atau pegawai DPR.

4. Satuan Pengawasan Intern (SPI)

Berfungsi untuk melakukan pengawasan internal terhadap operasional bank sesuai dengan ketentuan SKPB, kebijakan direksi, ketentuan perundang-undangan bidang keuangan dan perbankan, surat keputusan direksi, surat keputusan BI/OJK, surat edaran BI/OJK dan ketentuan lainnya yang berkaitan dengan perbankan yang berlaku.

5. Pejabat Exekutif (PE) Kepatuhan

a) Memantau dan memahami setiap perkembangan peraturan otoritas jasa keuangan dan peraturan perundang-undangan lain yang relevan dengan kegiatan usaha BPR.

b) Memastikan bahwa masing-masing unit kerja sudah melakukan penyesuaian ketentuan intern dengan peraturan otoritas jasa keuangan dan peraturan perundang-undangan yang lain.

c) Memberikan rekomendasi untuk produk, aktivitas, dan transaksi BPR sesuai peraturan perundang-undangan.

6. Kepala Cabang

a) Menyusun anggaran kerja tahunan cabang yang selanjutnya disetujui/ disahkan oleh direksi.

b) Berhak dan wajib untuk menandatangani waket-warket dan surat-surat, sesuai dengan batasan wewenang yang diberikan.

c) Memotivasi seluruh bawahan demi peningkatan produktivitas

d) Menjaga suasana kerja yang harmonis

e) Menjaga citra, nama baik dan rahasia bank maupun rahasia nasabah.

7. Kepala Kantor Kas

a) Bertanggung jawab atas kantor yang dipimpinnya dan mampu memberikan pelayanan prima yang lebih dekat kepada para nasabah sesuai misi pembukaan kantor pelayanan kas.

b) Memantau dan mengawasi kinerja bawahannya agar selalu bekerja secara disiplin, mematuhi tata tertib yang ada dalam perusahaan, dilandasi dengan kejujuran, cekatan, cepat dan aman sehingga terwujudnya peningkatan produktifitas pelayanan yang efektif dan efisien.

c) Menjaga suasana kerja yang harmonis, tyeam work yang solid bersama teller, marketing dana, satpam, sopir, dan office boy/girl yang ada dikantor pelayanan kas yang dipimpinnya sehingga mampu memberikan pelayanan tyerbaik kepada para nasabah.

8. Kepala Bagian Operasional

a) Memimpin, mengawasi kegiatan kerja dibidang operasional PT. BPR MBM yang meliputi teller, pengadministrasian simpanan, simpanan berjangka, umum, dan personalia, EDP/accounting.

b) Memeriksa seluruh transaksi seluruh jurnal yang dibuat staff pada masing-masing bagian dibawahnya sesai ketentuan PT. BPR MBM.

c) Mengelola dan menggerakan secara optimal staff dibadan operasional.

d) Melakukan penilaian prestasi kerja staf dibidang operasional, memotivasi dan memberikan semangat kerja pada bagian-bagian yang ada dibawahnya.

9. Kepala Bagian Kredit

a) Memimpin dan mengawasi kegiatan kerja dibidang kredit dan marketing uang dan yang berhubungan dengan kredit

b) Memvalidasi, menyetujui profosal kredit sesuai limit dan ketentuan yang telah ditetapkan.

c) Melakukan penilaian prestasi kerja staf dibidang kredit dan marketing, memotivasi dan memberikan semangat kerja pada bagian dibawahnya.

10. Bagian Teller

a) Menerima setoran nasabah baik secara langsung maupun lewat kolektor secara tunai meliputi setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran.

b) Menerima kredit dan sebagainya yang berhubungan dengan kas baik tunai maupunnon tunai.

c) Menjalankan ketentuan pada pedoman system prosedur teller/kasir yang telah ditetapkan dengan bukti-bukti transaksi.

11. Kasi Administrasi Kredit

a) Membuku dan memfile dokumen-dokumen administrasi kredit.

b) Memvalidasi atau mengecek keaslian dokumen-dokumen perkreditan.

c) Menyimpan segala sesuatu yang berhubungan dengan akad kredit, perjanjian kredit, perikatan agunan, pencairan kredit.

12. Kasi Penanganan Kredit Bermasalah

a) Mengecek semua kelengkapan data nasabah kredit bermasalah yang harus di kunjungi.

b) Mengusulkan daftar nama-nama kredit yang bermasalah kepada kepada kepala bagian kredit.

c) Melaporkan hasil-hasil pencapaian penyelamatan kredit.

13. Kasi Pemeliharaan dan Monitoring Kredit

a) Melakukan dan memonitoring kredit secara terjadwal.

b) Melakukan hubungan surat menyurat dengan nasabah secara rutin.

c) Membuat laporan terhadap pelaksanaan tugas monitoring dengan pemeliharaan kepada kepala bagian kredit setiap minggu atau setiap bulan.

14. Kasi Pembukuan/ Accounting

a) Membuku dan mencatat transaksi-transaksi harian yang menyangkut perubahan kekayaan dan hutang sesuai system dan prosedur yang berlaku.

b) Membuku dan mencatat transaksi yang menyangkut perubahan investasi.

c) Mencarikan jalan keluar terhadap masalah-masalah pembukuan, jurnal dan ketentuan yang ditetapkan.

15. Kasi Account Officer/Kredit

a) Memasarkan produk kredit dan pendanaan PT. BPR MBM ke calon nasabah/ masyarakat serta melayani kebutuhan nasabah/ masyarakat.

b) Mengadakan kunjungan kecalon atau anggota untuk mengetahui lebih dekat calon atau anggota.

c) Menyampaikan dan melapor permasalahan-permasalahan yang dihadapi di lapangan ke atasan langsung.

16. Staf Administrasi Keuangan

a) Menyusun laporan keuangan bank baik laporan keuangan harian, bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan.

b) Memimpin, mengatur dan mengawasi kegiatan keuangan rutin sesuai dengan rencana anggaran pendapatan dan belanja yang telah disahkan.

c) Membuat proyeksi cash flow, evaluasi dan control terhadap kebenaran pembukuan dan keuangan bank.

17. Staf Administrasi Kredit

a) Menyiapkan form aplikasi kredit, surat perjanjian kredit dan form lain yang berkaitan dengan proses realisasi pinjaman.

b) Menerima dan menjelaskan kepada nasabah mengenai prosedur, mekanisme dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pinjaman.

c) Menerima kartu kredit dari nasabah dan meneliti pembayaran sebelumnya.

18. Staf Administrasi

a) Menerima buku tabungan berikut tanda setoran yang sudah diisi oleh nasabah.

b) Memeriksa kelengkapan dan mengecek kebenaran saldo dibhuku nasabah menggunakan komputer.

c) Menginput jumlah yang akan ditarik dan mencetak kwitansi penarikan dikomputer dan selanjutnya mencatat dibuku nasabah jumlah yang akan ditarik.

19. Staf Marketing Dana

a) Memotivasi masyarakat/ calon nasabah untuk menyimpan dananya dibank.

b) Melayani pemungutan tabungan (tabungan umum, bhoga tabungan masa depan, tabungan ku) dan deposito sesuai dengan jadwal dan waktu yang telah ditetapkan.

c) Melaksanakan tugas-tugas pokok lainnya yang berkaitan dengan bagian dana atas perintah langsung dari kepala bagian dana atau direksi.

20. Staf Umum

a) Mengumpulkan dan merekap permintaan pengadaan barang yang telah disetujui oleh direksi.

b) Mengetik surat laporan untuk Bank Indonesia atau instansi lainnya dan memeriksa kelengkapannya sebelum ditandatangani oleh direksi.

c) Mengurus masalah kepegawaian (membuat surat panggilan kerja, membuat dan merekap absensi/ daftar hadir karyawan bank, membuat laporan lisan atau tertulis kepada direksi terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran.)

b. Bidang usaha PT. BPR Maha Bhoga Marga

1. Perhimpunan Dana Masyarakat (Funding)

a. Tabungan umum dengan tingkat suku bunga berjenjang sampai dengan 6% pertahun, Tabungan ini bersifat umum dengan penyetoran dan penarikan secara fleksibel.

b. Tabungan Ku merupakan bentuk tabungan Pemerintah dengan tingkat suku bunga 4% pertahun dengan penyetoran dan penarikan fleksibel.

c. Tabungan Program Prima Bhoga merupakan tabungan yang dirancang dan dikemas sedemikian rupa dengan jangka waktu minimal satu tahun dan jumlah penyetoran dan penarikan sesuai dengan kesepakatan nasabah dan bank. Jumlah setoran dpat dipilih oleh masyarakat sesai kemampuan keuangan yang dimiliki. Dengan tingkat suku bunga berjenjang sampai dengan 9% pertahun.

d. Tabungan Masa Depan (TMD) merupakan tabungan program uang dikemas dengan tujuan jangka panjang diatas 5 tahun.

e. Tabungan ini lebih diperuntungkan bagi masyarakat atau pegawai yang akan mempersiapkan purna tugas dengan tingkat suku bunga 6% per tahun + cover asuransi jiwa 5 juta.

f. Deposito umum dengan tingkat suku bunga yang bervariasi dari 8% sampai 10% pertahun, sesuai dengan nominal dan jangka waktu yang disepakati.

2. penyaluran dana (lending)

a. kredit umum konsuntif dengan plafon maksimum 20% dari modal bank dan suku bunga 1,5% - 2% perbulan efektif.

b. Kredit modal kerja (KMK) dengan plafon maksimum 20% dari modal suku bungan 1,5% - 2% perbulan efektif jangka waktu kredit maksimum 10 tahun.

c. Kredit dengan pinjaman khusus (Back to Back). Kredit ini diperuntukan untuk masyarakat, lembaga atau jemaat yang telah memiliki tabungan atau deposito yang dijadikan jaminan di bank.

5. Jam Kerja Karyawan

Tabel 7
Jam Kerja Karyawan PT Maha Bhoga Marga, Badung – Bali

No	Hari Senin – Kamis	Hari Jumat	Hari Sabtu-Minggu
1	Pukul 07.00 – 11.30 WITA	Pukul 07.00 - 11.00 WITA	LIBUR
2	Pukul 11.30 - 12.30 WITA (istirahat)	Pukul 11.00 - 12.30 WITA (istirahat)	LIBUR
3	Pukul 12.30 - 15.00 WITA	Pukul 13.30 - 15.30 WITA	LIBUR

(Sumber: PT BPR MBM, Badung - Bali 2018)

6. Pelatihan Karyawan

a) *On the Job Training* (OJT)

OJT yang dilaksanakan oleh PT BPR MBM ditujukan kepada karyawan baru yang berupa kegiatan operasional perusahaan dan kode etik dalam profesi perbankan.

b) Pelatihan Pembangkitan Etos Kerja.

Merupakan pelatihan yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawan PT BPR MBM yang berupa materi tentang meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pelaku UMKM

c) Pelatihan MS Sukses, PM Sukses, TTT (*Training to Trainer)*

Merupakan pelatihan yang diberikan kepada para karyawan level manajerial seperti Manajer Sentra (MS), Pembina MMS (PM) yang bentuk pelatihannya adalah berupa penyampaian informasi maupun materi baik yang terkait dengan produk baru maupun kebijakan-kebijakan baru yang akan diaplikasikan oleh PT BPR MBM.

d) Pelatihan Team Work Building

Merupakan pelatihan yang diberikan kepada pengurus dan seluruh karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kerja sama team dalam melayanin masyarakat.

e) Pelatihan Microsoft diikuti oleah staf administrasi kredit dan staf umum.

f) Pelatihan Good Coporate Governance (GCG)

Pelatihan ini diselenggarakan oleh DPD Perbarindo Bali yang diikuti oleh Direktur utama dan Direktur II

B. Gambaran Umum Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian mahasiswa yang berjumlah 38 responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan usia responden, pekerjaan responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut :

1. Usia Responden

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 8 berikut :

Tabel 8

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
20-30 Tahun	12	31.58%
31-40 Tahun	5	13.16%
41-50 Tahun	9	23.68%
>51 Tahun	12	31.58%
Total	38	100%

Sumber: data primer diolah (2018)

Berdasarkan tabel 8 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia antara 20-30 Tahun sebanyak 12 responden atau 30,50 %, berusia antara 30-40 tahun sebanyak 5 responden atau 18,25%, berusia antara 40-50 tahun sebanyak 9 responden atau 20,75%, berusia antara > 50 tahun sebanyak 12 responden atau 30,50%.\

2. Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 9 berikut :

Tabel 9
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	15	39.50%
Perempuan	23	60.50%
Total	38	100%

Sumber: data primer diolah (2018)

Berdasarkan tabel 9 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang jenis kelamin laki – laki sebanyak 15 responden atau 47,46%, yang perempuan sebanyak 23 responden atau 52,54%.

3. Pendidikan Terakhir Responden

Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 10 berikut :

Tabel 10
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA/sederajat	14	36.64%
DIPLOMA	1	2.63%
SARJANA	23	60.53%
TOTAL	38	100%

Sumber: data primer diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 10 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berpendidikan sarjana sebanyak 23 responden atau 51,69%, yang berpendidikan deploma sebanyak 1 responden atau 1,25%, yang berpendidikan SMA/sederajat sebanyak 14 responden atau 47.06%.

4. Masa Kerja Responden

Data karakteristik berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel 11 berikut:

Tabel 11
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
0-5 Tahun	18	47.37%
6-10 Tahun	2	5.26%
11-20 Tahun	6	15.79%
> 21 Tahun	12	31.58%
TOTAL	38	100%

Sumber: data primer diolah (2018

Berdasarkan tabel 11 diatas, dapat diketahui bahwa responden dengan masa kerja 0-5 tahun sebanyak 18 orang atau 47,37% , responden dengan masa kerja 6-10 tahun sebanyak 2 orang atau 5,26%, responden dengan masa kerja 11-20 tahun sebanyak 6 orang atau 15,79%, responden dengan masa kerja diatas 21 tahun sebanyak 12 orang atau 31,58%.

C. Gambaran Variabel Yang Diteliti

1. Distribusi Frekuensi Variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X1)

Variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 12:

Tabel 12
Distribusi Frekuensi Variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X1)

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Item	Indikator
X1.1.1	12	31.58	23	60.53	3	7.89	0	0.00	0	0.00	4.24	4.09
X1.1.2	4	10.53	31	81.58	3	7.89	0	0.00	0	0.00	4.03	
X1.1.3	6	15.79	29	76.32	2	5.26	1	2.63	0	0.00	4.05	
X1.2.1	7	18.42	25	65.79	5	13.16	1	2.63	0	0.00	4.00	4.03
X1.2.2	4	10.53	30	78.95	4	10.53	0	0.00	0	0.00	4.00	
X1.2.3	6	15.79	29	76.32	3	7.89	0	0.00	0	0.00	4.08	
											4.07	

Sumber : data primer diolah (2018)

Keterangan:

- X1.1.1 = Penguasaan pada bidang pekerjaan
- X1.1.2 = Melaksanakan tugas sehari-hari
- X1.1.3 = Melaksanakan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan
- X1.2.1 = Mengetahui standart operasional prosedur kerja.
- X1.2.2 = Mengetahui Job Discription.
- X1.2.3 = Menerapkan strategi pelayanan prima dalam pengelolaan pelayanan.

Pada Tabel 12 dapat diketahui bahwa dari 38 responden, untuk item pertama yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan di BPR MBM, saya menguasai bidang pekerjaan yang saya kerjakan, terdapat 12 responden atau 31,58% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 23 responden atau 60,53%, yang menjawab netral sebanyak 3 responden atau 7,89%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan di BPR MBM, saya dapat melaksanakan tugas kantor sehari-hari dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 10,53%, yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau 81,58%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 7,89%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan di BPR MBM, saya melaksanakan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 15,79%, yang menyatakan setuju sebanyak 31

responden atau 81,58%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 5,26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan di BPR MBM, saya mengetahui standart operasional prosedur kerja di perusahaan saya dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 18.42%, yang menyatakan setuju sebanyak 25 responden atau 65,79%, yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 13,16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan di BPR MBM, saya mengetahui job description saya dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 10,53%, yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 78,95%, yang menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 10,53%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keenam yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan di BPR MBM, saya menerapkan strategi pelayanan prima dalam pengelolaan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 15,79%, yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 76,32%, yang menyatakan netral sebanyak 3

responden atau 7,89%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada Tabel 12 dapat diketahui bahwa dari 38 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis Pengetahuan. Hasil perhitungan rata – rata didapatkan nilai Pelatihan pelayanan prima berbasis Pengetahuan sebesar 4,07. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah mendapatkan Pelatihan pelayanan prima berbasis Pengetahuan yang baik.

2. Distribusi Frekuensi Variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan (X2)

Variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 13 :

Tabel 13
Distribusi Frekuensi Variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan (X2)

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Item	Indikator
X2.1.1	11	28.95	22	57.89	4	10.53	1	2.63	0	0.00	4.13	4.09
X2.1.2	8	21.05	25	65.79	4	10.53	1	2.63	0	0.00	4.05	
X2.2.1	7	18.42	29	76.32	1	2.63	1	2.63	0	0.00	4.11	4.07
X2.2.2	6	15.79	25	65.79	6	15.79	1	2.63	0	0.00	3.95	
X2.2.3	8	21.05	27	71.05	3	7.89	0	0.00	0	0.00	4.13	
X2.2.4	5	13.16	31	81.58	2	5.26	0	0.00	0	0.00	4.08	
											4.07	

Sumber : data primer diolah (2018)

Keterangan:

- X2.1.1 = Mengoperasikan peralatan kantor
- X2.1.2 = Kecepatan mengolah data
- X2.2.1 = Kepatuhan terhadap peraturan
- X2.2.2 = Mengakses informasi dengan tepat
- X2.2.3 = Memberikan pelayanan kepada konsumen kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas.
- X2.2.4 = Menyelesaikan tugas dengan disiplin

Pada Tabel 13 dapat diketahui bahwa dari 38 responden, untuk item pertama yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan di BPR MBM, secara teknis saya mampu mengoprasikan peralatan kantor dengan mudah, terdapat 11 responden atau 28,95% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 22 responden atau 57,89%, yang menjawab netral sebanyak 4 responden atau 10,53%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan di BPR MBM, secara teknis saya mampu mengolah data dengan cepat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 21,05%, yang menyatakan setuju sebanyak 25 responden atau 65,79%, yang menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 10,53%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan di BPR MBM, secara non teknis saya mematuhi peraturan yang ada dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 18,42%, yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 76,32%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan di BPR MBM, secara non teknis saya mengakses informasi dengan tepat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 15,79%, yang menyatakan setuju sebanyak 25 responden atau 65,79%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 15,79%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan di BPR MBM, secara non teknis saya memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 21,05%, yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 71,05%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 7,89%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keenam yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan di BPR MBM, secara non teknis saya menyelesaikan tugas dengan disiplin dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 13,16%, yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau 81,58%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 5,26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada Tabel 13 dapat diketahui bahwa dari 38 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis

Ketrampilan. Hasil perhitungan rata – rata didapatkan nilai Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan sebesar 4,07. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah mendapatkan Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan yang baik.

3. Distribusi Frekuensi Variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental (X3)

Variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental terdapat tujuh belas item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 14 :

Tabel 14
Distribusi Frekuensi Variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental (X3)

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Item	Indikator
X3.1.1	15	39.47	22	57.89	1	2.63	0	0.00	0	0.00	4.37	4.32
X3.1.2	12	31.58	24	63.16	2	5.26	0	0.00	0	0.00	4.26	
X3.2.1	15	39.47	21	55.26	2	5.26	0	0.00	0	0.00	4.34	4.09
X3.2.2	8	21.05	26	68.42	3	7.89	1	2.63	0	0.00	4.08	
X3.2.3	7	18.42	29	76.32	1	2.63	1	2.63	0	0.00	4.11	
X3.3.1	6	15.79	31	81.58	1	2.63	0	0.00	0	0.00	4.13	4.09
X3.3.2	12	31.58	25	65.79	1	2.63	0	0.00	0	0.00	4.29	
X3.3.3	6	15.79	31	81.58	1	2.63	0	0.00	0	0.00	4.13	
X3.4.1	8	21.05	27	71.05	1	2.63	2	5.26	0	0.00	4.08	4.08
X3.4.2	6	15.79	30	78.95	1	2.63	1	2.63	0	0.00	4.08	
X3.5.1	9	23.68	27	71.05	1	2.63	1	2.63	0	0.00	4.16	4.14
X3.5.2	8	21.05	27	71.05	3	7.89	0	0.00	0	0.00	4.13	
X3.6.1	7	18.42	29	76.32	2	5.26	0	0.00	0	0.00	4.13	4.09
X3.6.2	7	18.42	27	71.05	3	7.89	1	2.63	0	0.00	4.05	
X3.7.1	10	26.32	26	68.42	1	2.63	1	2.63	0	0.00	4.18	4.09
X3.7.2	6	15.79	31	81.58	1	2.63	0	0.00	0	0.00	4.13	
X3.7.3	3	7.89	32	84.21	3	7.89	0	0.00	0	0.00	4.00	
											4.16	

Sumber : data primer diolah (2018)

Keterangan:

- X3.1.1 = Kerapian dan kebersihan diri
- X3.1.2 = Keramah-tamahan

- X3.2.1 = Komunikasi lisan
- X3.2.2 = Komunikasi tertulis
- X3.2.3 = Bahasa tubuh
- X3.3.1 = Hubungan antar karyawan
- X3.3.2 = Hubungan dengan atasan
- X3.3.3 = Berbagi informasi dengan rekan kerja
- X3.4.1 = Hubungan antara karyawan dengan nasabah
- X3.4.2 = Hubungan antara karyawan dengan calon nasabah
- X3.5.1 = Mampu membuat perencanaan kerja
- X3.5.2 = Mau mengambil resiko
- X3.6.1 = Identifikasi masalah
- X3.6.2 = Menganalisis masalah
- X3.7.1 = Menangani dan mengatur masalah pribadi
- X3.7.2 = Berpendirian tegas
- X3.7.3 = Kemandirian dalam menjalankan tugas

Pada Tabel 14 dapat diketahui bahwa dari 38 responden, untuk item pertama yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya menjaga kerapian dan kebersihan diri, terdapat 15 responden atau 39,47% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 22 responden atau 57,89%, yang menjawab netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya menjaga keramah tamahan kepada semua staff dan konsumen dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 31,58%, yang menyatakan setuju sebanyak 24 responden atau 63,16%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 5,26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya berkomunikasi secara lisan kepada

semua staff dan konsumen dengan santun dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 39,47%, yang menyatakan setuju sebanyak 21 responden atau 55,26%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 5,26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya berkomunikasi secara tertulis kepada semua staff dan konsumen dengan tata cara berbahasa yang baik dan benar dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 21,05%, yang menyatakan setuju sebanyak 26 responden atau 68,42%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 7,89%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya berkomunikasi kepada semua staff dan konsumen dengan bahasa tubuh dan mimik wajah yang lembut dan sopan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 18,42%, yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 76,32%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keenam yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya menjaga keharmonisan hubungan antar

karyawan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 15,79%, yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau 81,58%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketujuh yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya menjaga keharmonisan hubungan dengan atasan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 31,58%, yang menyatakan setuju sebanyak 25 responden atau 65,79%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedelapan yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya selalu berbagi informasi dengan rekan kerja dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 15,79%, yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau 81,58%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kesembilan yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya menjaga hubungan antar karyawan dengan nasabah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 21,05%, yang menyatakan setuju

sebanyak 27 responden atau 71,05%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kesepuluh yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya menjaga hubungan antar karyawan dengan calon nasabah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 15,79%, yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 78,95%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kesebelas yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mampu mempuat perencanaan kerja dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau 23,68%, yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 71,05%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua belas yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mau mengambil resiko dalam berkomitmen dalam berorganisasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 21,05%, yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 71,05%, yang menyatakan netral sebanyak 3

responden atau 7,89%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga belas yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mampu mengidentifikasi masalah dengan baik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 18,42%, yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 76,32%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 5,26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat belas yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mampu menganalisis masalah dengan baik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 18,42%, yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 71,05%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 7,89%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima belas yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mampu menangani dan mengatur masalah pribadi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 26,32%, yang menyatakan setuju sebanyak 26 responden atau 68,42%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keenam belas yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mempunyai pendirian yang tegas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 15,79%, yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau 81,58%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketujuh belas yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mandiri dalam menjalankan tugas yang diberikan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 responden atau 7,89%, yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden atau 84,21%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 7,89%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada Tabel 14 dapat diketahui bahwa dari 38 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap mental. Hasil perhitungan rata – rata didapatkan nilai Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap mental sebesar 4,16. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah mendapatkan Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental yang baik.

4. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Dalam variabel Kinerja Karyawan terdapat Sembilan item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 15 :

Tabel 15
Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Item	Indikator
Y.1.1	17	44.74	19	50.00	2	5.26	0	0.00	0	0.00	4.39	
Y.1.2	6	15.79	29	76.32	2	5.26	1	2.63	0	0.00	4.05	4.09
Y.1.3	7	18.42	29	76.32	2	5.26	0	0.00	0	0.00	4.13	
Y.2.1	9	23.68	27	71.05	2	5.26	0	0.00	0	0.00	4.18	
Y.2.2	8	21.05	27	71.05	2	5.26	1	2.63	0	0.00	4.11	4.09
Y.2.3	9	23.68	28	73.68	0	0.00	1	2.63	0	0.00	4.18	
Y.3.1	17	44.74	20	52.63	0	0.00	1	2.63	0	0.00	4.39	
Y.3.2	6	15.79	30	78.95	1	2.63	1	2.63	0	0.00	4.08	4.09
Y.3.3	14	36.84	22	57.89	1	2.63	1	2.63	0	0.00	4.29	
											4.20	

Sumber : data primer diolah (2018)

Keterangan:

- Y1.1 = Menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan
- Y1.2 = Kuantitas pekerjaan meningkat dibandingkan
- Y1.3 = Kinerja karyawan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan
- Y1.4 = Hasil kerja meningkat dari waktu ke waktu
- Y1.5 = Adanya kesesuaian standar mutu pelayanan yang tetapkan oleh
- Y1.6 = Rendahnya kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan
- Y1.7 = Tepat waktu dalam memulai pekerjaan
- Y1.8 = Menangani pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditetapkan oleh perusahaan
- Y1.9 = Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan

Pada Tabel 15 dapat diketahui bahwa dari 38 responden, untuk item pertama yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan, terdapat 17 responden atau 44,74% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 19 responden atau 50%, yang menjawab netral sebanyak 2

responden atau 5,26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, kuantitas pekerjaan saya meningkat dibanding karyawan lain dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 15,79%, yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 76,32%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 5,26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, kuantitas kinerja saya sudah sesuai dengan yang harapkan oleh perusahaan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 18,42%, yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 76,32%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 5,26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, kualitas hasil kerja saya sudah sesuai dengan standar mutu pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau 23,68%, yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 71,05%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 5,26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, saya mampu meminimalis kesalahan yang saya buat dalam menyelesaikan pekerjaan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 21,05%, yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 71,05%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 5,26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keenam yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, rendahnya kesalahan yang saya lakukan dalam menyelesaikan pekerjaan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau 23,68%, yang menyatakan setuju sebanyak 28 responden atau 73,68%, yang menyatakan netral sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketujuh yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, saya tepat waktu dalam memulai pekerjaan yang diberikan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 44,74%, yang menyatakan setuju sebanyak 20 responden atau 52,63%, yang menyatakan netral sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedalapan yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, saya tepat waktu dalam menangani pekerjaan lebih cepat dari waktu yang

ditetapkan oleh perusahaan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 15,79%, yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 78,95%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kesembilan yaitu Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, saya tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 36,84%, yang menyatakan setuju sebanyak 22 responden atau 57,89%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 2,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada Tabel 15 dapat diketahui bahwa dari 38 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Kinerja Karyawan. Hasil perhitungan rata – rata didapatkan nilai Kinerja Karyawan sebesar 4,20. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah memiliki Kinerja yang baik.

D. Asumsi-Asumsi Klasik Regresi

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu SPSS for Windows, diadakan pengujian uji asumsi klasik regresi. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan hipotesis yang digunakan sebagai berikut :

H_0 : residual tersebar normal

H_1 : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > 0,05 maka H_0 diterima yang artinya normalitas terpenuhi. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 16:

Tabel 16 : Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		38
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.42770399
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positive	.150
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		.926
Asymp. Sig. (2-tailed)		.358

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: 2018

Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.358 (dapat dilihat pada Tabel 16) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan H_0 diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

2. Uji Linearitas

Liniearitas data mengacu kepada nilai standar residu hasil observasi dan nilai standar residu harapan membentuk garis yang tidak memencar jauh dari garis regresi. Uji linearitas data dilakukan dengan analisis data dalam bentuk plot

probabilitas normal untuk residual standar. Dengan teknik analisa ini dapat diketahui sejauh mana nilai Y hasil observasi yang berkaitan dengan nilai X tertentu berdistribusi normal disekitar Y prediksi dan membentuk garis linier. Di samping itu untuk menguji linearitas digunakan perhitungan statistik t, dengan catatan jika p ≥ 0,05, maka data tersebut dianggap tidak linear, atau jika nilai p < 0,05, maka data tersebut linier.

Tabel 17 Uji Linieritas

Variabel	Sig.	Keterangan
X1 - Y	0.000	Linear
X2 - Y	0.000	Linear
X3 - Y	0.000	Linear

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 17 didapatkan nilai p untuk linieritas masing variabel sebagai berikut :

- Nilai p untuk Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan sebesar 0,000
- Nilai p untuk Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan sebesar 0,000
- Nilai p untuk Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap mental sebesar 0,000

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa asumsi linearitas data penelitian ini telah memenuhi syarat karena semua memiliki nilai p < 0,05

3. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau

dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance < 0,1 maka terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 18.

Tabel 18 : Hasil Uji Multikolinieritas

Varaibel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.437	2.289
X2	0.418	2.391
X3	0.506	1.978

Sumber: Data primer diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 18, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

- Tolerance untuk Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan adalah 0,437
- Tolerance untuk Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan adalah 0,418
- Tolerance untuk Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental adalah 0,506

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance > 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (Variance Inflation Faktor) dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas :

- VIF untuk Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan adalah 2,289

- VIF untuk Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan adalah 2,391
- VIF untuk Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental adalah 1,978

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

4. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji scatter plot.

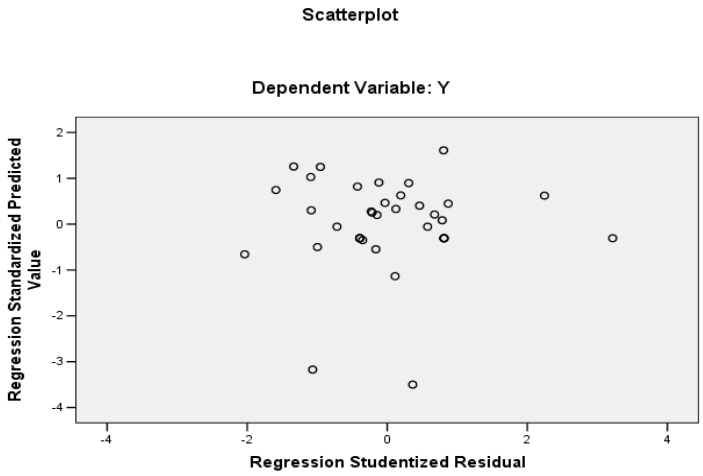
Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

H_0 : ragam sisaan homogen

H_1 : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4

Gambar 4
Uji Heteroskedastisistas



Sumber: Data primer diolah (2018)

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi di atas maka dapat dikatakan model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan.

E. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X_1), Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan (X_2), Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental (X_3) terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y).

1. Persamaan Regresi

Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows ver 21.00* didapat model regresi seperti pada Tabel 19 :

Tabel 19 : Persamaan Regresi

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.325	5.019		1.459	0.154
X1	0.109	0.252	0.075	0.433	0.668
X2	0.540	0.233	0.410	2.323	0.026
X3	0.207	0.096	0.345	2.146	0.039

Sumber: Data primer diolah (2018)

Berdasarkan pada Tabel 19 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 7{,}325 + 0{,}109\ X_1 + 0{,}540\ X_2 + 0{,}207\ X_3$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Koefisien regresi X1 sebesar 0,109, artinya Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,109 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_1 (Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan). Jadi apabila Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,109 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Koefisien regresi X2 sebesar 0,540, artinya Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0.540 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_2 (Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan), Jadi apabila Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0.540 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Koefisien regresi X3 sebesar 0,207, artinya Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,207 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_3 (Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental), Jadi apabila Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,207 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X_1), Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan (X_2), dan Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental (X_3) terhadap variabel terikat (Kinerja Karyawan) digunakan nilai R^2, nilai R^2 seperti dalam Tabel 20 dibawah ini:

Tabel 20
Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0.746	0.557	0.517

Sumber : Data primer diolah (2018)

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 20 diperoleh hasil adjusted R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,517. Artinya bahwa 51,7% variabel Kinerja Karyawan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan(X_1), Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan (X_2), dan Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental (X_3). Sedangkan sisanya 48,3% variabel Kinerja Karyawan akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan, Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan, dan Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental dengan variabel Kinerja Karyawan, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.746, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Pelatihan pelayanan

prima berbasis pengetahuan (X_1), Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan (X_2), dan Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental (X_3) dengan Kinerja Karyawan termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

a. Hipotesis I (F test / Serempak)

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signfikan, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

H_0 ditolak jika F hitung > F tabel

H_0 diterima jika F hitung < F tabel

Tabel 21
Uji F/Serempak

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	273.642	3	91.214	14.222	0.000
Residual	218.069	34	6.414		
Total	491.711	37			

Sumber: Data primer diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 21 nilai F hitung sebesar 14,222. Sedangkan F tabel (α = 0.05 ; db regresi = 3 : db residual = 34) adalah sebesar 2,883. Karena F hitung > F tabel yaitu 14,222 > 2,883 atau nilai sig F (0,000) < α = 0.05 maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kinerja Karyawan) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X_1), Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan (X_2), dan Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental (X_3).

b. Hipotesis II (t test / Parsial)

t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika t hitung > t tabel atau -t hitung < -t tabel maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika t hitung < t tabel atau -t hitung > -t tabel maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diteima dan H_1 ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 22.

Tabel 22
Hasil Uji t / Parsial

Variabel bebas	t Hitung	Sig.	Keterangan
X1	0.433	0.668	Tidak Signifikan
X2	2.323	0.026	Signifikan
X3	2.146	0.039	Signifikan

Sumber: Data primer diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 22 diperoleh hasil sebagai berikut :

- t test antara X_1 (Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan) dengan Y (Kinerja Karyawan) menunjukkan t hitung = 0,433. Sedangkan t tabel (α = 0.05 ; db residual = 34) adalah sebesar 2,032. Karena t hitung > t tabel yaitu 0,433 < 1,981 atau nilai sig t (0,668) > α = 0.05 maka pengaruh X_1 (Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan) terhadap Kinerja Karyawan adalah tidak signifikan. Hal ini berarti H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Karyawan tidak secara signifikan dipengaruhi oleh Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan atau dengan meningkatkan Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan maka Kinerja Karyawan akan mengalami peningkatan masih rendah.
- t test antara X_2 (Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan) dengan Y (Kinerja Karyawan) menunjukkan t hitung = 2,323. Sedangkan t tabel (α = 0.05 ; db residual = 34) adalah sebesar 2,032. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,323 > 2,032 atau nilai sig t (0,026) < α = 0.05 maka pengaruh X_2 (Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan) terhadap Kinerja Karyawan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan atau dengan meningkatkan Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan maka Kinerja Karyawan akan mengalami peningkatan secara nyata.

- t test antara X_3 (Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental) dengan Y (Kinerja Karyawan) menunjukkan t hitung = 2,146. Sedangkan t tabel (α = 0.05 ; db residual = 34) adalah sebesar 2,032. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,146 > 2,032 atau nilai sig t (0,039) < α = 0.05 maka pengaruh X_3 (Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental) terhadap Kinerja Karyawan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental atau dengan meningkatkan Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental maka Kinerja Karyawan akan mengalami peningkatan secara nyata.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan secara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa ketiga variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan adalah Pelatihan pelayanan prima berbasis ketrampilan karena memiliki nilai koefisien beta dan t hitung paling besar.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Variabel Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Pengetahuan (X1) Terhadap Variabel Kinerja (Y)

Berdasarkan hasil pengujian statistik deskriptif untuk variabel Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Pengetahuan (X1) pada karyawan PT. BPR MBM kecamatan Mengwi kabupaten Badung - Bali menunjukkan rata-rata frekuensi seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,07 yang menunjukkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Hal ini dapat diketahui dari nilai sig. sebesar 0,668 atau lebih besar dari 0.05. Hal ini berbeda dari penelitin-penelitian sebelumnya yang mengatakan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Hasil pengujian deskriptif pada indikator pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan umum rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,09 Dimana nilai *mean* tertinggi terletak pada *item* pertama yaitu dengan pernyataan "Penguasaan pada bidang pekerjaan (X1.,1)" yaitu sebesar 4,24. Adapun rata-rata terendah jawaban responden untuk indikator Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Pengetahuan Spesifik/Khusus adalah *item* pertama dan kedua pada pernyataan "Mengetahui standart operasional prosedur kerja (X1.4) dan mengetahui job description (X1.5)" yaitu sama-sama sebesar 4,00.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan tidak secara signifikan mempengaruhi kinerja yang memungkinkan disebabkan oleh faktor lain diluar penelitian seperti kurangnya daya ingat karena faktor usia atau penyampaian

materi yang diberikan pada saat pelatihan tidak efektif sehingga pemahaman tiap-tiap karyawan terhadap materi pelatihan yang diberikan berbeda-beda, hal ini sesuai dengan fakta dilapangan yang menyebutkan umur karyawan >50 tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 30.50%. Hasil penelitian ini diperkuat sesuai dengan pendapat Dakir (2003: 54) mengatakan bahwa kelupaan dapat terjadi karena bermacam-macam sebab diantaranya:

1. Karena sakit keras, sehingga otak kita terganggu.
2. Karena kesan yang diterima telah berlangsung pada waktu yang lama
3. Karena pesan yang diterima tidak menarik perhatian lagi, sehingga ingatan menjadi tidak setia lagi.
4. Karena masuknya tanggapan baru, sehingga tanggapan yang lama terdesak (inhibisi retro aktif)
5. Karena situasi tertentu.

2. Pengaruh Variabel Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Keterampilan (X2) Terhadap Variabel Kinerja (Y)

Berdasarkan hasil pengujian analisis deskriptif untuk variabel Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Keterampilan (X2) pada karyawan PT. BPR MBM kecamatan Mengwi kabupaten Badung - Bali menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari nilai sig. sebesar 0,026 yang berarti dibawah 0.05 dan rata-rata frekuensi seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,07 yang menunjukkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

Hasil pengujian deskriptif pada indikator pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan teknis dengan rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,09 dimana rata-rata tertinggi jawaban responden adalah pada *item* pertama yaitu dengan pernyataan "Mengoprasikan peralatan kantor (X2.1)" yaitu sebesar 4,13. Adapun rata-rata terendah jawaban responden untuk indikator Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Keterampilan non teknis adalah *item* kelima pada pernyataan "memberi pelayanan kepada konsumen (X2.5)" yaitu sebesar 3,95.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja terhadap seluruh kegiatan perusahaan. Hal tersebut dapat diketahui dengan jumlah responden yang mayoritas menjawab setuju pada pernyataan mengoprasikan peralatan kantor.

3. Pengaruh Variabel Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Sikap Mental (X3) Terhadap Variabel Kinerja (Y)

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Sikap Mental (X3) pada karyawan PT. BPR MBM kecamatan Mengwi kabupaten Badung - Bali menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari nilai sig. sebesar 0,039 yang berarti dibawah 0.05 dan rata-rata frekuensi seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,16 yang menunjukkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

Hasil pengujian deskriptif pada indikator kemampuan menjaga sikap dan penampilan dengan rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4,32 dimana rata-rata tertinggi jawaban responden adalah pada *item* pertama yaitu dengan pernyataan "kerapian dan kebersihan diri (X3.1)" yaitu sebesar 4,37. Adapun rata-rata terendah jawaban responden untuk indikator kemampuan berhubungan dengan konsumen/ nasabah adalah *item* Sembilan dan sepuluh pada pernyataan "Hubungan antar karyawan dengan nasabah (X3.9) dan hubungan antar karyawan dengan calon nasabah (X3.10)" yaitu sebesar 4,08.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja. Hal tersebut dapat diketahui dengan jumlah responden yang mayoritas menjawab setuju pada pernyataan hubungan antar karyawan, berbagi informasai dengan rekan kerja dan berpendirian tegas.

4. Pengaruh Variabel Pelatihan Pelayanan Prima (X) Terhadap Variabel Kinerja (Y)

Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik untuk variabel Pelatihan Pelayanan Prima pada karyawan PT. BPR MBM kecamatan Mengwi kabupaten Badung - Bali menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari hasil adjusted R2 sebesar 0,517 yang artinya varabel kinerja dipengaruhi oleh variabel bebas. Sedangkan sisanya 48,3% dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Selain itu hasil koefisien kolerasi yang menunjikan besarnya hubungan variabel bebas dan variabel terikat dengan nilai R

(koefisien kolerasi) sebesar 0.746, hal ini menunjukan bahwa hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat termasuk dalam katagori kuat karena berada pada selang 0,6-0,8.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Hardjana (2012:12) "Training atau pelatihan adalah kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan kinerja pekerja dalam pekerjaan yang diserahkan kepada mereka". Berarti bahwa dengan pelatihan pelayanan prima kemampuan kesenjangan kemampuan karyawan dengan tuntutan pekerjaan dapat terpenihi sehingga dapat meningkatkan kinerja. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh Arif Angestio Sunyo (2015) yang menunjukan bahwa adanya pelaksanaan pelatihan yang dijalankan oleh perusahaan dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kinerja Karyawan. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X_1), Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan (X_2), dan Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental (X_3) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kinerja Karyawan (Y).

Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui :

1. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Kinerja Karyawan dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Kinerja Karyawan dapat diterima.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (Pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan (X_1), Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan (X_2), dan Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental (X_3) terhadap Kinerja Karyawan dilakukan

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

3. dengan pengujian t-test. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa terdapat tiga variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan yaitu Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan (X_2), dan Pelatihan pelayanan prima berbasis Sikap Mental (X_3).
4. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kinerja Karyawan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan mutu dari Pelatihan pelayanan prima berbasis Ketrampilan, karena variabel pelatihan pelayanan prima berbasis ketrampilan mempunyai pengaruh dalam mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya yaitu dengan menerapkan secara langsung pelatihan berbasis keterampilan yang diberikan lebih efektif sehingga kinerja karyawan akan lebih meningkat.

2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kinerja Karyawan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ardana, K dan Ni WM. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Barata, Ateb adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elek Mediakomputindo

Bungin, M. Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana

Dessler, G. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*(Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2). Jakarta: Prenhallindo.

Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta : Erlangga.

H.A. Moenir. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Handoko, H. 1993. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya ManusiaEdisi 2*. Yogyakarta: BPFE

Hardjana, Agus M. 2012. *Training SDM yang Efektif*. Penerbit Kanisus

Hardjana, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo

Hasibuan, M. 2003. *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Herry Ahmad Buchory Dan Djaslim Saladin. 2006, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*.Bandung: Linda Karya.

Jackson, Schulter Werner. 2011. *Pengelolaan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat

Kasmir. 2012, *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Lukman, Sampara & Sugiyanto: 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Buku Ajar Diklatpim Tingkat III

Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digital

Mangkuenegara, Anwar Prabu. 2010.*Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung; PT Refika Aditama

Mathis, R dan Jackson, W.2006.*Human Resources Development(Track MBA series/terjemahan)*. Jakarta: Prestasi Pustaka

Panggabean, Mutiara S. 2002. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia

Pendit I.N.R & Sudarta, Tata. 2004. *Psychology Of Service*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Rivai, Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manisa untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.\

Simamora, Henry. 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua, Yogyakarta: STIE YKPN

Tjiptono, F. (2003).*Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*.Yogyakarta : Andi Offset.

Veitzal Rivai. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

https://media.neliti.com/media/publications/221736-pengaruh-service-excellence-training-bag.pdf diakses pada tanggal 23 Maret 2018 pukul 18.30

http://repository.unpas.ac.id/31247/4/BAB%20%20II%20ACC.pdf diakses pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 22.4

KOESIONER

KATA PENGANTAR KUESIONER

Dengan hormat,

Perkenankanlah saya meminta kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi dengan judul "Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima terhadap Kinerja". Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenarbenarnya demi membantu penelitian ini. Atas waktu dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih, semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Malang, Oktober 2018

Penulis

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

A. Petunjuk pengisian Kuesioner

Mohon dijawab seluruh pertanyaan dan isi dengan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia.

B. Data Responden

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : _____ Tahun

Tingkat Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA

☐ Diploma ☐ S1 ☐ Pascasarjana

Lama Kerja : _____ Tahun

C. Keterangan Jawaban

STS: Sangat Tidak Setuju **TS**: Tidak Setuju **RR**: Ragu-ragu

S: Setuju **SS**: Sangat Setuju

1. Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Pengetahuan (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	Sts
1.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan di BPR MBM, saya menguasai bidang pekerjaan yang saya kerjakan					
2.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan di BPR MBM, saya dapat melaksanakan tugas kantor sehari-hari					
3.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan di BPR MBM, saya melaksanakan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan					
4.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan di BPR MBM, saya mengetahui standart operasional prosedur kerja di perusahaan saya					

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

5.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan di BPR MBM, saya mengetahui job description saya					
6 .	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis pengetahuan di BPR MBM, saya menerapkan strategi pelayanan prima dalam pengelolaan pelayanan					

2. Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Keterampilan (X2)

No.	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	Sts
1	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan di BPR MBM, secara teknis saya mampu mengoprasikan peralatan kantor dengan mudah					
2.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan di BPR MBM, secara teknis saya mampu mengolah data dengan cepat					
3.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan di BPR MBM, secara non teknis saya mematuhi peraturan yang ada					
4.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan di BPR MBM, secara non teknis saya mengakses informasi dengan tepat					
5.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan di BPR MBM, secara non teknis saya memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen					
6.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis keterampilan di BPR MBM, secara non teknis saya menyelesaikan tugas dengan disiplin					

3. Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Sikap Mental (X3)

No.	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	Sts
1	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya menjaga kerapian dan kebersihan diri					
2	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya menjaga keramah tamahan kepada semua staff dan konsumen					
3	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya berkomunikasi secara lisan kepada semua staff dan konsumen dengan santun					
4.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima					

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

	berbasis sikap mental di BPR MBM, saya berkomunikasi secara tertulis kepada semua staff dan konsumen dengan tata cara berbahasa yang baik dan benar					
5.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya berkomunikasi kepada semua staff dan konsumen dengan bahasa tubuh dan mimik wajah yang lembut dan sopan					
6.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya menjaga keharmonisan hubungan antar karyawan					
7.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya menjaga keharmonisan hubungan dengan atasan					
8.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya selalu berbagi informasi dengan rekan kerja					
9.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya menjaga hubungan antar karyawan dengan nasabah					
10.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya menjaga hubungan antar karyawan dengan calon nasabah					
11.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mampu mempuat perencanaan kerja					
12.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mau mengambil resiko dalam berkomitmen dalam berorganisasi					
13.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mampu mengidentifikasi masalah dengan baik					
14.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mampu menganalisis masalah dengan baik					
15.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR. MBM, saya mampu memecahkan masalah dalam pekerjaan.					
16.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mampu menangani dan mengatur masalah pribadi					
17.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mempunyai pendirian yang tegas					

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

18.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap mental di BPR MBM, saya mandiri dalam menjalankan tugas yang diberikan					

2. Kinerja (Y)

No.	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	Sts
1	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan					
2	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, kuantitas pekerjaan saya meningkat dibanding karyawan lain					
3	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, kuantitas kinerja saya sudah sesuai dengan yang harapkan oleh perusahaan					
4.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, kualitas hasil kerja saya sudah sesuai dengan standar mutu pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi					
5.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, saya mampu meminimalis kesalahan yang saya buat dalam menyelesaikan pekerjaan					
6.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, rendahnya kesalahan yang saya lakukan dalam menyelesaikan pekerjaan					
7.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, saya tepat waktu dalam memulai pekerjaan yang diberikan					
8.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, saya tepat waktu dalam menangani pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditetapkan oleh perusahaan					
9.	Setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima, saya tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan					

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran 1. Frekuensi Jawaban Responden

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	7.9	7.9	7.9
	4.00	23	60.5	60.5	68.4
	5.00	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	7.9	7.9	7.9
	4.00	31	81.6	81.6	89.5
	5.00	4	10.5	10.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	2	5.3	5.3	7.9
	4.00	29	76.3	76.3	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	5	13.2	13.2	15.8
	4.00	25	65.8	65.8	81.6
	5.00	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	10.5	10.5	10.5
	4.00	30	78.9	78.9	89.5
	5.00	4	10.5	10.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	7.9	7.9	7.9
	4.00	29	76.3	76.3	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	4	10.5	10.5	13.2
	4.00	22	57.9	57.9	71.1
	5.00	11	28.9	28.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	4	10.5	10.5	13.2
	4.00	25	65.8	65.8	78.9
	5.00	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	1	2.6	2.6	5.3
	4.00	29	76.3	76.3	81.6
	5.00	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	6	15.8	15.8	18.4
	4.00	25	65.8	65.8	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	7.9	7.9	7.9
	4.00	27	71.1	71.1	78.9
	5.00	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.3	5.3	5.3
	4.00	31	81.6	81.6	86.8
	5.00	5	13.2	13.2	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.6	2.6	2.6
	4.00	22	57.9	57.9	60.5
	5.00	15	39.5	39.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.3	5.3	5.3
	4.00	24	63.2	63.2	68.4
	5.00	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.3	5.3	5.3
	4.00	21	55.3	55.3	60.5
	5.00	15	39.5	39.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	3	7.9	7.9	10.5
	4.00	26	68.4	68.4	78.9
	5.00	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	1	2.6	2.6	5.3
	4.00	29	76.3	76.3	81.6
	5.00	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.6	2.6	2.6
	4.00	31	81.6	81.6	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.6	2.6	2.6
	4.00	25	65.8	65.8	68.4
	5.00	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.6	2.6	2.6
	4.00	31	81.6	81.6	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

X3.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.3	5.3	5.3
	3.00	1	2.6	2.6	7.9
	4.00	27	71.1	71.1	78.9
	5.00	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	1	2.6	2.6	5.3
	4.00	30	78.9	78.9	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	1	2.6	2.6	5.3
	4.00	27	71.1	71.1	76.3
	5.00	9	23.7	23.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	7.9	7.9	7.9
	4.00	27	71.1	71.1	78.9
	5.00	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.3	5.3	5.3
	4.00	29	76.3	76.3	81.6
	5.00	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

X3.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	3	7.9	7.9	10.5
	4.00	27	71.1	71.1	81.6
	5.00	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	1	2.6	2.6	5.3
	4.00	26	68.4	68.4	73.7
	5.00	10	26.3	26.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.6	2.6	2.6
	4.00	31	81.6	81.6	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

X3.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	7.9	7.9	7.9
	4.00	32	84.2	84.2	92.1
	5.00	3	7.9	7.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.3	5.3	5.3
	4.00	19	50.0	50.0	55.3
	5.00	17	44.7	44.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	2	5.3	5.3	7.9
	4.00	29	76.3	76.3	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.3	5.3	5.3
	4.00	29	76.3	76.3	81.6
	5.00	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	5.3	5.3	5.3
	4.00	27	71.1	71.1	76.3
	5.00	9	23.7	23.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	2	5.3	5.3	7.9
	4.00	27	71.1	71.1	78.9
	5.00	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	4.00	28	73.7	73.7	76.3
	5.00	9	23.7	23.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	4.00	20	52.6	52.6	55.3
	5.00	17	44.7	44.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	1	2.6	2.6	5.3
	4.00	30	78.9	78.9	84.2
	5.00	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	1	2.6	2.6	5.3
	4.00	22	57.9	57.9	63.2
	5.00	14	36.8	36.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran 2. Uji validitas dan Reliabilitas

Correlations

Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X1.2	Pearson Correlation	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X1.3	Pearson Correlation	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X1.4	Pearson Correlation	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X1.5	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X1.6	Pearson Correlation	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	38	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	6

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Correlations

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X2.2	Pearson Correlation	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X2.3	Pearson Correlation	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X2.4	Pearson Correlation	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X2.5	Pearson Correlation	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X2.6	Pearson Correlation	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	38	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	6

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Correlations

Correlations

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.2	Pearson Correlation	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.3	Pearson Correlation	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.4	Pearson Correlation	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.5	Pearson Correlation	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.6	Pearson Correlation	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.7	Pearson Correlation	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.8	Pearson Correlation	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.9	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.10	Pearson Correlation	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.11	Pearson Correlation	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.12	Pearson Correlation	.553**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.13	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.14	Pearson Correlation	.484**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	38
X3.15	Pearson Correlation	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.16	Pearson Correlation	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
X3.17	Pearson Correlation	.464**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	38

**. Correlation is significant at the 0.01 level

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Reliability X3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	38	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	17

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Correlations

Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
Y2	Pearson Correlation	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
Y3	Pearson Correlation	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
Y4	Pearson Correlation	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
Y5	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
Y6	Pearson Correlation	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
Y7	Pearson Correlation	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
Y8	Pearson Correlation	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38
Y9	Pearson Correlation	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	38

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	38	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	9

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran 3. Asumsi Klasik

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.437	2.289
	X2	.418	2.391
	X3	.506	1.978

a. Dependent Variable: Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		38
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.42770399
Most Extreme Differences	Absolute	.150
	Positive	.150
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		.926
Asymp. Sig. (2-tailed)		.358

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Y

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.348	19.189	1	36	.000	16.833	.860

The independent variable is X1.

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Y

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.478	32.988	1	36	.000	15.548	.911

The independent variable is X2.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Model Summary and Parameter Estimates

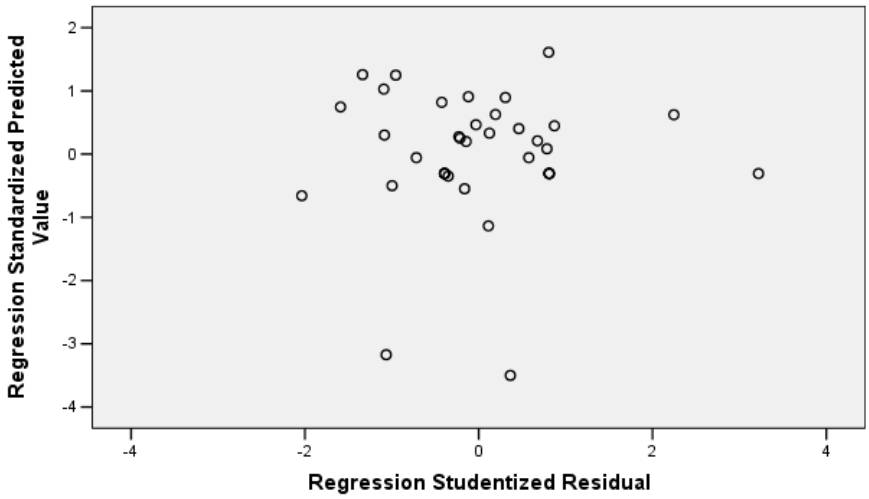
Dependent Variable: Y

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.440	28.334	1	36	.000	9.667	.398

The independent variable is X3.

Scatterplot

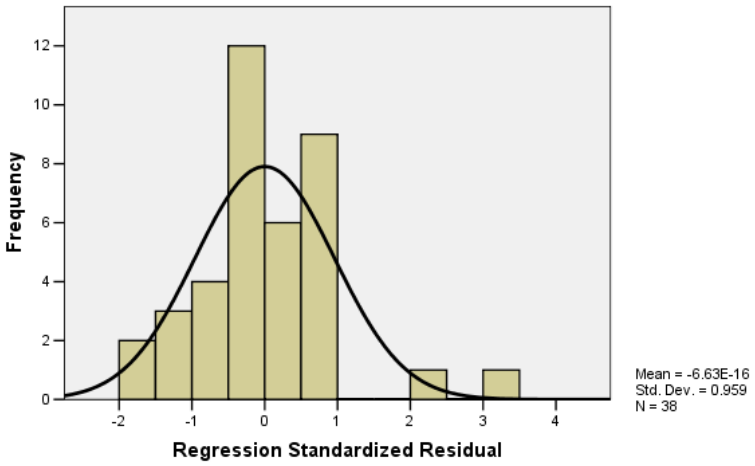
Dependent Variable: Y



repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

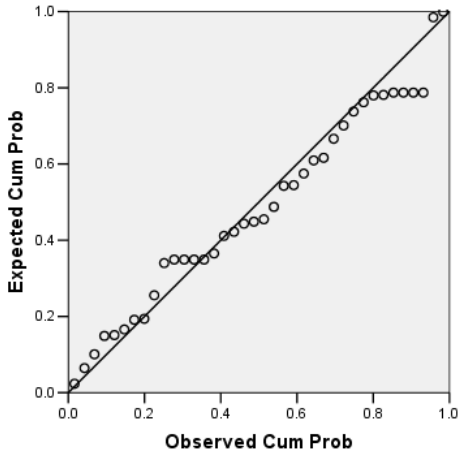
Histogram

Dependent Variable: Y



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran 4. Regresi Linier berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	37.8158	3.64547	38
X1	24.3947	2.49908	38
X2	24.4474	2.76755	38
X3	70.6579	6.07287	38

Correlations

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.590	.691	.664
	X1	.590	1.000	.716	.641
	X2	.691	.716	1.000	.661
	X3	.664	.641	.661	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000
	X3	.000	.000	.000	.
N	Y	38	38	38	38
	X1	38	38	38	38
	X2	38	38	38	38
	X3	38	38	38	38

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.746[a]	.557	.517	2.53254	1.573

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	273.642	3	91.214	14.222	.000[a]
	Residual	218.069	34	6.414		
	Total	491.711	37			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.325	5.019		1.459	.154
	X1	.109	.252	.075	.433	.668
	X2	.540	.233	.410	2.323	.026
	X3	.207	.096	.345	2.146	.039

a. Dependent Variable: Y

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA