

**PENGARUH PELATIHAN KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT.
TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA BANDUNG**

***THE EFFECT OF EMPLOYEE TRAINING ON SERVICE QUALITY AT PT. TASPEN (PERSERO)
BANDUNG MAIN BRANCH OFFICE***

¹Hesti Pratiwi ² Pramitha Aulia, M.Psi, Psikolog

^{1,2,3}Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹hestipratiwi@students.telkomuniversity.ac.id, ²mithpsy@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam suatu perusahaan atau organisasi. PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung adalah perusahaan asuransi sosial yang berfokus pada pelayanan terhadap pelanggan. Maka, dengan adanya pelatihan karyawan akan sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan non-probability sampling atau teknik sampling jenuh dengan jumlah responden sebanyak 46 orang yang merupakan seluruh karyawan tetap di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis korelasi rank pearson.

Hasil penelitian berdasarkan analisis deskriptif mengemukakan bahwa tanggapan responden terhadap pelatihan karyawan termasuk kategori baik dengan skor 77%. sedangkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan berada dalam kategori baik dengan skor 76%. berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t), didapatkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 54,4% dan sisanya sebesar 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa dengan pelatihan karyawan yang diadakan oleh PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Pelatihan Karyawan, Kualitas Pelayanan, Manajemen Sumber Daya Manusia

Abstract

Human resources have an important role in a company or organization. PT. Taspen (Persero) Bandung Min Branch Office is a social insurance company focused on customer service. So, with the training of employees will be very important ini improving the quality of service. This research was conducted to determine the effect of employee training on service quality at PT. Taspen (Persero) Bandung Main Branch Office.

This research uses quantitative methods with descriptive research type. Taking non-probability sampling or sampling techniques saturated eith the number of respondents as many as 46 people are all

permanent employees at PT. Taspen (Persero) Bandung Main Branch Office. Data analysis techniques used were descriptive analysis and pearson rank choreal analysis.

This result of the research based on descriptive analysis revealed that respondents responses to employee training are in the good category with a score of 77%. While responses of respondents regarding service quality are in the good category with a score of 76%. Based on the result of the hypothesis test (t test), it was found that the training variable had a parstial and significant effects on service quality by 54,4% and the remaining 45,6% was influenced by other variable not examined in this study. The result can be interpreted that with employee training conducted by PT. Taspen (Persero) Bandung Main Branch Office will be able to improve teh quality of service.

Keyword: *Employee Training, Service Quality, Human Resource Management.*

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam organisasi karena berfungsi sebagai perencana, penggerak, dan pelaku segala kegiatan operasional. Tanpa manajemen sumber daya yang baik, perusahaan akan kesulitan dalam mewujudkan pencapaian tujuan organisasinya. Seiring dengan era globalisasi yang sedang berlangsung saat ini dan perkembangannya begitu pesat, persaingan bisnis juga ikut meningkat dengan cepat karena mengikuti perubahan dan kemajuan dalam berbagai aspek terutama dalam bidang teknologi dan pengetahuan. Untuk itu, manajemen sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan harus kompeten dan siap untuk melakukan perubahan untuk meningkatkan kualitas perusahaannya.

PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri atau PT. Taspen (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS). PT. Taspen (Persero) memiliki beberapa program, diantaranya Program Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Program Jaminan Kematian (JK). Sebagai sebuah perusahaan milik negara yang bergerak di bidang Asuransi Sosial, memiliki karyawan yang andal dan berkualitas merupakan target utama dalam membangun pertumbuhan Perseroan dan Negara. Perusahaan menyadari bahwa dalam pelayanan yang dilakukan PT. Taspen (Persero) seluruh karyawan harus mempunyai bekal untuk mengedukasi dan melakukan pelayanan yang baik kepada peserta pembayaran Dana Pensiun dan Pengelolaan THT (Tabungan Hari Tua).

Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan para karyawan yang ada di PT. Taspen (Pesero) Kantor Cabang Utama Bandung khususnya pada bagian pelayanan, maka diperlukan pelatihan yang efektif untuk menunjang kualitas pelayanan yang baik agar para peserta merasa aman dan nyaman. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas pelayanan itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Untuk itu diperlukan kualitas pelayanan yang baik dalam mendukung reputasi perusahaan menjadi lebih baik di mata masyarakat luas.

Dari hasil penyebaran kuesioner pada 30 orang pelanggan rata-rata nya adalah 68,6% artinya dalam kategori cukup atau belum maksimal. Sedangkan berdasarkan pra kuesioner yang telah disebarakan kepada 30 karyawan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung ecara rata – rata pelatihan yang ada di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung masih terbilang belum terimplementasi dengan maksimal yaitu sebesar 68%. Ketika pelatihan yang ada di perusahaan tersebut belum diimplementasikan dengan baik maka kualitas pelayanan yang diberikan menjadi berpengaruh buruk. Karena para karyawan belum sepenuhnya memahami dan merealisasikan ke pekerjaannya yaitu melayani kebutuhan peserta. Terlebih PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung termasuk perusahaan Asuransi Sosial yang berfokus pada sisi pelayanannya. Tanpa adanya pelatihan yang maksimal maka kualitas pelayanan tidak dapat berjalan sesuai standar pelayanan yang baik.

1.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk dapat mengetahui:

- a. Menganalisis pelaksanaan pelatihan karyawan pada bidang pelayanan yang dilaksanakan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.
- b. Menganalisis penerapan kualitas pelayanan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung
- c. Menganalisis pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelatihan Karyawan

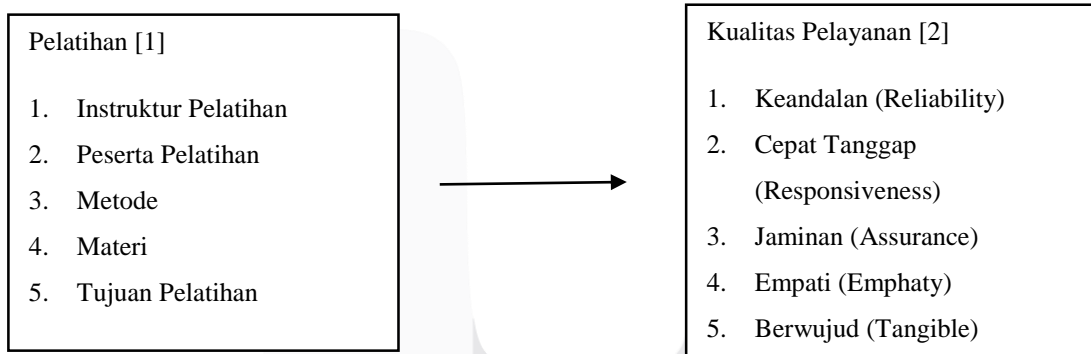
Pelatihan merupakan proses mengajarkan pegawai baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalani pekerjaan mereka. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Pegawai baik yang baru atau pun yang sudah bekerja perlu untuk mengikuti pelatihan. [1]

2.2 Kualitas Pelayanan

Komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian uang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk perubahan perilaku. [2]

2.3 Kerangka Pemikiran

Berikut ini adalah kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data olahan peneliti, 2020

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data maupun kuesioner. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan kerangka pemikiran maka hasil hipotesis dalam penelitian ini adalah pelatihan karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. Taspen Kantor Cabang Utama Bandung. [3]

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [3]. Dan skala pengukuran

yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial [3]. Berdasarkan tujuannya penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (variabel mandiri atau variabel yang berdiri sendiri), bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen. [4]

3.2 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Taspen (Pesero) Kantor Cabang Utama Bandung yang berjumlah 46 orang. [4]

3.3 Sampel

Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti untuk pengambilan sampel adalah Nonprobability Sampling. Nonprobability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pemilihan sampling yang peneliti gunakan adalah pengampilan sampel jenuh [5]. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus dan semua anggota populasi dijadikan sampel. Maka, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik sampling jenuh dengan mengambil seluruh karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung untuk dijadikan responden sebanyak 46 orang. [6]

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Analisis Deskriptif

a. Tanggapan Responden Mengenai Pelatihan Karyawan

Berdasarkan uraian distribusi jawaban responden mengenai variabel pelatihan karyawan diatas, dapat dilihat secara detail pada setiap dimensi-dimensi yang ada pada variabel pelatihan. Pada setiap tabel diatas terdapat hasil jumlah sampel, total skor dari setiap pernyataan, skor ideal, dan penilaian kategori dari masing-masing pernyataan. Berikut ini rata-rata dari variabel pelatihan dapat disimpulkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Skor Total dari Variabel Pelatihan

| No | Dimensi | Skor Total | Skor Ideal | Rata-rata |
|-------|------------|------------|------------|-----------|
| 1 | Instruktur | 360 | 460 | 78% |
| 2 | Peserta | 365 | 460 | 79% |
| 3 | Metode | 182 | 230 | 79% |
| 4 | Materi | 341 | 460 | 74% |
| 5 | Tujuan | 356 | 460 | 77% |
| Total | | 1604 | 2070 | 77% |

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2020

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa posisi variabel pelatihan pada garis kontinum termasuk dalam kategori baik. Sehingga secara keseluruhan, pelatihan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung sudah baik dengan skor 77%.

b. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Berdasarkan uraian distribusi jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan diatas, dapat dilihat secara detail pada setiap dimensi-dimensi yang ada pada variabel kualitas pelayanan. Pada setiap tabel diatas terdapat hasil jumlah sampel, total skor dari setiap pernyataan, skor ideal, dan penilaian kategori dari masing-masing pernyataan. Berikut ini rata-rata dari variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2
Skor Total dari Variabel Kualitas Pelayanan

| No | Dimensi | Skor Total | Skor Ideal | Rata-rata |
|-------|----------------|------------|------------|-----------|
| 1 | Reliability | 527 | 690 | 76% |
| 2 | Responsiveness | 346 | 460 | 75% |
| 3 | Assurance | 522 | 690 | 76% |
| 4 | Emphaty | 532 | 690 | 77% |
| 5 | Tangibles | 510 | 690 | 73% |
| Total | | 2437 | 3190 | 76% |

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2020

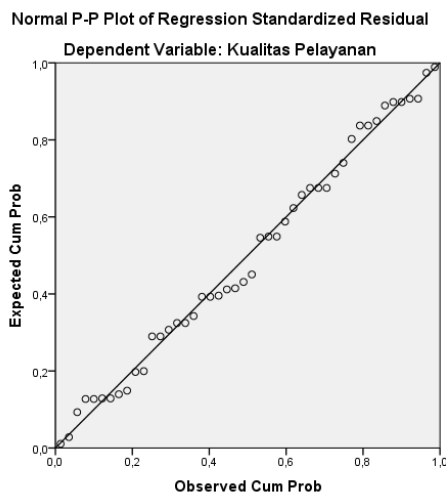
Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa posisi variabel kualitas pelayanan pada garis kontinum termasuk dalam kategori baik. Sehingga secara keseluruhan, pelatihan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung sudah baik dengan skor 76%.

4.2 Uji Asumsi Klasik

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi rank pearson. Sebelum diimplementasikan, analisis korelasi terlebih dahulu harus memenuhi syarat uji asumsi yaitu variabel-variabel yang hendak dikorelasikan harus berdistribusi normal. Untuk mengetahui analisis korelasi yang akan digunakan sudah memenuhi kriteria atau belum, maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Hal ini penting diketahui berkaitan dengan ketepatan pemilihan uji statistik yang akan digunakan. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan [7]. Normalitas pada suatu data dapat dilihat dari kurva P-P Plot dengan membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.



Gambar 4.1 Histogram Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 24, 2020

Pada Gambar 4.17 diatas Grafik Normal P-P Plot memberikan interpretasi bahwa data menyebar disekitar garis diagonal lalu mengikuti arah garis diagonal. Oleh karena itu, berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa data telah terdistribusi normal. Berikut ini pengujian normalitas yang didasarkan pada uji statistik non paramerik Kolmogorov-Smirnov (K-S)

- a. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) > 0,05 maka data tidak mengalami gangguan distribusi normal.
- b. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) < 0,05 maka data tidak mengalami gangguan distribusi normal.

Tabel 4. 1

One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 46 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 3,42026459 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,072 |
| | Positive | ,072 |
| | Negative | -,059 |
| Test Statistic | | ,072 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 24, 2020

Pada Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa nilai signifikan yang didapatkan adalah 0,200 dan diatas nilai alpha 0,05. Hal ini dapat dikemukakan bahwa data telah tedistribusi normal karena memiliki nilai signifikan yang lebih besar dari nilai alpha.

4. 3 Hasil Analisis Korelasi Rank Pearson

Berikut ini merupakan tabel korelasi rank pearson dengan menggunakan SPSS 24, yaitu:

**Tabel 4.3
Korelasi Rank Pearson**

Correlations

| | | Pelatihan | Kualitas Pelayanan |
|--------------------|---------------------|-----------|--------------------|
| Pelatihan | Pearson Correlation | 1 | ,738** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 46 | 46 |
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | ,738** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 46 | 46 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 24, 2020

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas disimpulkan bahwa variabel pelatihan dan variabel kualitas pelayanan memiliki korelasi koefisien sebesar 0,738. Oleh karena itu antara variabel pelatihan dan kualitas pelayanan memiliki korelasi yang kuat antar variabel.

4.4 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Dalam melakukan uji hipotesis, peneliti menggunakan uji t untuk menjelaskan seberapa pengaruh dari suatu variabel independen / penjelas secara parsial dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Untuk dapat membuktikan bahwa pelatihan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$). Untuk menentukan nilai t_{tabel} , maka diperlukan adanya derajat bebas dengan rumus:

- a. Derajat kebebasan $df = n - k$ dan nilai ketelitian $\alpha = 5\%$
- b. $n =$ jumlah sampel, $n = 46$
- c. $k =$ jumlah variabel yang digunakan, $k = 2$

Maka, derajat bebas $df = n - k = 46 - 2 = 44$

Uji t yang digunakan adalah uji dua arah, maka t_{tabel} yang digunakan adalah 2,015 Berikut terdapat tabel hasil uji t dengan menggunakan SPSS 24, yaitu:

Tabel 4.4
Uji t
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 12,273 | 5,639 | | 2,176 | ,035 |
| | Pelatihan | 1,171 | ,162 | ,738 | 7,248 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24, 2020

Berdasarkan Tabel 4.4 Diatas dapat dilihat bahwa pelatihan memiliki nilai $t_{hitung} (7,248) > t_{tabel} (2,015)$ dan tingkat signifikan $0,00 < 0,05$, maka H_0 ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengaruh signifikan dari pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan.

4.5 Hasil Koefisien Determinasi

Berikut merupakan hasil koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 24.

Tabel 4.5
Koefisien Determinasi
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,738 ^a | ,544 | ,534 | 3,459 |

a. Predictors: (Constant), Pelatihan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 24, 2020

Dari Gambar 4.5 diketahui bahwa besarnya pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung ditunjukkan oleh koefisien determinasi nilai R Square dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= (0,738)^2 \times 100\% \\
 &= 54,4\%
 \end{aligned}$$

Koefisien determinasi (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,738 atau sebesar 54,4%, yang berarti nilai ini mengemukakan bahwa variabel pelatihan karyawan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 54,4% dan sisanya yang sebesar 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada para karyawan yang ada di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung mengenai pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelatihan karyawan yang ada di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori baik.
- b. Kualitas pelayanan yang ada di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori baik.
- c. Pelatihan karyawan yang diberikan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

Daftar Pustaka

- [1] Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- [2] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- [3] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [4] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [7] Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.