

**PENGARUH PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN  
KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA KOPERASI PDAM TIRTANADI  
CABANG SUNGGAL MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**DEDY SYAHPUTRA  
NIM : 08 832 0028**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 1 2**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
  2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
  3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)14/3/24

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
 <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
 <b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Uraian Teori.....	5
1. Pengertian dan Tujuan Pelatihan .....	5
2. Prinsip-prinsip Pelatihan.....	9
3. Pengertian, Tujuan dan Manfaat Pengembangan Karyawan.....	9
4. Metode Pelatihan dan Pengembangan Karyawan.....	13
5. Prinsip-prinsip Pengembangan .....	17
6. Kualitas Pelayanan Prima .....	17
7. Jenis-jenis Bentuk Pelayanan .....	19
8. Komponen dan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	20
9. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	21
B. Kerangka Konseptual.....	22
C. Hipotesis .....	23
 <b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel.....	25
C. Definisi Operasional .....	25

D. Jenis dan Sumber Data.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data .....	27
F. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DANPEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	31
1. Deskripsi Data Penelitian.....	31
2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	33
3. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab .....	35
4. Peserta Pengembangan.....	50
5. Penyajian Data Responden .....	51
6. Penyajian Data Angket Responden.....	53
B. Pembahasan .....	61
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
2. Regresi Linier Berganda .....	63
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	65
4. Uji Hipotesis .....	64
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pentingnya program pelatihan dan pengembangan akhirnya menjadi sebuah keharusan dan kebutuhan bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kemampuan pengetahuan dan pengalaman karyawannya disemua level organisasi. Perusahaan haruslah mampu mengidentifikasi kebutuhan organisasi, individu, modal dan jenis pelatihan dan pengembangan serta departemen/level yang akan dilatih agar dapat disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai sehingga membuka peluang terjadinya alih ketrampilan, pengetahuan untuk pekerjaan yang lebih baik dimasa depan.

Pelatihan (*training*) bisa diartikan sebagai setiap aktivitas formal dan informal yang memberikan kontribusi terhadap perbaikan dan peningkatan tingkat pengetahuan, ketrampilan dan sikap karyawan. Pelatihan sebenarnya melibatkan lebih dari sekedar pembelajaran. Pelatihan mencakup pembelajaran untuk melakukan sesuatu dan jika itu berhasil, maka hasilnya terlihat dalam melakukan sesuatu secara berbeda.

Persoalan yang timbul didalam program yang dilakukan perusahaan seringkali belum sesuai dengan kebutuhan organisasi, tugas dan individu sehingga tidak mendukung prestasi kerja dan karir karyawan sedangkan biaya yang dikeluarkan cukup besar.

Pemberian program pengembangan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen dan memberikan informasi yang

dibutuhkan sehingga membantu kelancaran aktivitas perusahaan. Dalam hal ini penerapan pengembangan karyawan yang dilakukan oleh suatu perusahaan mencakup penampilan yang baik dan etiket dengan bahasa yang sopan melayani konsumen, sehingga ketrampilan dan prestasi kerja karyawan menjadi prioritas utama untuk melayani konsumen dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima.

Persaingan yang kompetitif dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen menuntut bagi pihak perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan prima terutama bagi segi pemenuhan kebutuhan konsumen. Dengan mengetahui perilaku konsumen suatu perusahaan terus meningkatkan kinerja pelayanannya menjadi semakin baik. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan perilaku konsumen yang menguntungkan dan mengurangi perilaku konsumen yang tidak menguntungkan.

Apabila kualitas pelayanan perusahaan dihubungkan dengan mempertahankan konsumen, maka pengaruhnya dapat diketahui dari perilaku konsumennya, kecenderungan perilaku konsumen dapat dilihat sebagai indikator yang menandakan apakah konsumen tersebut akan tetap tinggal atau meninggalkan perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan pelayanan yang diberikan petugas-petugas perusahaan yang profesional kepada konsumen demi kepuasan konsumen dan disertai dengan upaya yang profesional untuk menyiapkan layanan yang memuaskan nasabah. Terciptanya sikap profesional



pada karyawan disebabkan hasil pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada karyawan sehingga karyawan lebih memahami keinginan konsumen dan justru lebih aktif memberikan informasi yang berguna pada konsumen, sehingga konsumen akan merasa bahwa perusahaan adalah penasehatnya yang terpercaya dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Masalah yang dihadapi Koperasi PDAM Tirtanadi Medan, disebabkan kurangnya perhatian dari perusahaan terhadap karyawan untuk meningkatkan pendidikannya sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan penelitian mengambil judul: **“Pengaruh Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya dan penelitian pendahuluan yang dilakukan, penulis menemukan masalah yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah program pelatihan dan pengembangan karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan?
2. Apakah program pelatihan dan pengembangan karyawan secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sejauhmana program pelatihan dan pengembangan karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan.
2. Untuk mengetahui sejauhmana program pelatihan dan pengembangan karyawan secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat :

1. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan dalam menentukan langkah yang diambil terutama dalam bidang yang berkaitan dengan program pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang berhubungan dengan pelatihan dan pengembangan karyawan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teori**

##### **1. Pengertian dan Tujuan Pelatihan**

###### **a. Pengertian Pelatihan**

Pada dasarnya pelatihan itu merupakan proses yang berlanjut dan bukan proses sesaat saja. Munculnya kondisi-kondisi baru sangat mendorong pimpinan perusahaan untuk menyusun program-program pelatihan. Heindjrachman Ranupandjo (2008 : 7-8), menerangkan “Pelatihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi latihan membantu seorang karyawan dalam memahami suatu pengetahuan yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuannya”.

Definisi tersebut menyatakan bahwa pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan ketrampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu dalam waktu yang relatif singkat. Umumnya suatu pelatihan berupaya menyiapkan para karyawan untuk pekerjaan-pekerjaan yang ada pada saat itu dihadapi. Dalam rangka proses pelatihan, perlu dilaksanakan penilaian kebutuhan latihan tersebut, tujuan ataupun sasaran program, isi program dan prinsip belajar.

Flippo (2007 : 19), berpendapat bahwa usaha pelatihan karyawan pada hakekatnya terdiri dari tiga hal, yaitu :



- 1) Pelatihan bukanlah merupakan kegiatan yang berdiri sendiri dalam suatu organisasi melainkan merupakan bagian yang integral dari seluruh penanganan masalah yang menyangkut unsur manusia dalam organisasi yang bersangkutan sejak seseorang memasuki organisasi itu hingga ia meninggalkannya.
- 2) Pelatihan tidak hanya ditujukan kepada kelompok-kelompok tertentu dalam suatu organisasi, akan tetapi juga pada semua tingkat, pangkat dan jabatan yang berorientasi tidak pada sekedar peningkatan pengetahuan dan ketrampilan para anggota organisasi, meskipun hal ini amat penting karena demikian mereka dapat memberikan sumbangan yang lebih besar kepada berbagai upaya organisasi untuk mencapai tujuannya, akan tetapi juga kepada menyangkut seluruh segi kehidupan organisasi manusia itu.
- 3) Sudut pandang dalam penyelenggaraan pelatihan harus seimbang dan proporsional dalam arti terdapat sinkronisasi antara kepentingan organisasi sebagai pemakai tenaga kerja dan kepentingan para anggota organisasi, baik sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial dengan segala hak dan tanggung jawab serta kewajibannya.”

Jelaslah bahwa pelatihan sudah harus dinilai sejak seseorang memasuki suatu organisasi dan hanya dapat akan berakhir apabila orang tersebut meninggalkan organisasi baik karena pindah tempat lain, karena pensiun, karena meninggal dunia atau karena alasan lainnya.

Berdasarkan definisi tersebut, penulis mengambil kesimpulan bahwa pelatihan menekankan peningkatan keterampilan atau kemampuan dalam “*human relation*” sehingga kinerja dan perstasi kerja yang tinggi dapat ditingkatkan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan pihak perusahaan. *Training* dan *development* merupakan investasi sumber daya manusia atau bahkan sebagai suatu “*capital investment (investasi modal/aset perusahaan).*”

## **b. Tujuan Pelatihan**

Pelatihan diperlukan setiap saat baik bagi karyawan-karyawan baru maupun karyawan yang lama bekerja di perusahaan. Bagi karyawan baru sangat berguna agar mereka dapat menjalankan tugas-tugas yang menjadi



kewajibannya dengan lebih efektif. Bagi karyawan yang lama untuk menyesuaikan kemampuannya dengan tuntunan dari tugas yang sekarang atau untuk mempersiapkan dirinya untuk ditransfer atau dipromosikan pada jabatan yang lain yang memerlukan pengembangan tertentu.

Adapun alasan/latar belakang mengapa pemberian fasilitas pelatihan diperlukan yaitu :

1) Masuknya karyawan baru

Karyawan yang baru biasanya memerlukan penyesuaian diri terhadap lingkungan kerja dalam perusahaan, untuk itu ia harus mengikuti latihan.

2) Adanya perkembangan teknologi yang masuk dalam perusahaan melalui peralatan yang lebih maju.

3) Adanya re-organisasi yang mengakibatkan perubahan pada struktur organisasi dan juga menimbulkan perubahan pada jabatan-jabatan dengan demikian juga akan merubah uraian jabatan (*job description*).

4) Adanya sifat alami para karyawan untuk berkembang. Sifat ini disalurkan oleh perusahaan karena perusahaan juga menginginkan pengetahuan dan keterampilan yang meningkat.

Menurut T. Hani Handoko (2009 : 85), ada beberapa alasan mengapa pelatihan perlu dilaksanakan dalam perusahaan :

- 1) Dapat mengurangi ketergantungan pada penarikan tenaga kerja yang baru.
- 2) Lowongan pekerjaan lebih memungkinkan dipenuhi terlebih dahulu secara internal.
- 3) Semakin besar rasa keterikatan karyawan terhadap perusahaan.
- 4) Cara efektif untuk tantangan yang dihadapi oleh organisasi besar".



Disamping pentingnya latihan dapat dilihat dari dua segi, yaitu segi organisasi dan segi karyawan. Moekijat (2009 : 7), menjelaskan dari segi karyawan individu, maka pelatihan memberikan manfaat yaitu :

- 1) Menambah pengetahuan, terutama penemuan terakhir bidang ilmu pengetahuan, misalnya prinsip-prinsip dan filsafat manajemen yang terakhir.
- 2) Menambah dan memperbaiki keahlian dalam bidang-bidang tertentu sekaligus memperbaiki cara- cara pelaksanaan yang lain.
- 3) Merubah sikap.
- 4) Memperbaiki atau menambah imbalan/jasa yang diperoleh dari organisasi tempat ia bekerja”.

Sedangkan dari segi organisasi, Moekijat (2009 : 8), menjelaskan pelatihan tersebut memberi manfaat yaitu :

- 1) Menaikkan produksi karyawan.
- 2) Menurunkan biaya.
- 3) Mengurangi turn over karyawan.
- 4) Kemungkinan memperoleh keuntungan yang lebih besar karena realisasinya ketiga manfaat itu lebih dahulu.
- 5) Memperbaiki image kepada organisasi sebagai suatu organisasi yang progressif.
- 6) Perbaikan image ini dapat menarik calon karyawan yang terbaik untuk mengisi lowongan-lowongan dalam organisasi”.

Setelah kita mengetahui mengapa pelatihan itu perlu dilakukan ada baiknya kita juga mengetahui apa tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dari pelaksanaan latihan tersebut. Adapun tujuan dari latihan menurut Flippo (2007 : 183) adalah :

- 1) Terjadinya proses komunikasi yang efektif.
- 2) Adanya persepsi yang sama tentang tugas-tugas yang harus diselesaikan.
- 3) Ketaatan semua pihak kepada berbagai ketentuan yang bersifat normatif, baik yang berlaku umum dan ditetapkan oleh instansi pemerintah yang berwenangmaupun yang berlaku.
- 4) Terjadinya iklim yang baik bagi perumbuhan seluruh karyawan.
- 5) Menjadikan organisasi sebagai tempat yang lebih menyenangkan untuk berkarya”.



Dari uraian-uraian di atas jelaslah bahwa pelatihan merupakan investasi yang dilakukan terhadap sumber daya manusia, dimana latihan dan pendidikan itu sendiri bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan demi efisien perusahaan.

## 2. Prinsip-prinsip Pelatihan

Untuk menunjang program pelatihan yang baik dan berhasil maka diperlukan asas-asas atau prinsip-prinsip umum yang menjadi pedoman dalam merencanakan dan melaksanakan pendidikan dan pelatihan tersebut. Hasibuan (2009 : 54) menyatakan bahwa prinsip-prinsip umum pelatihan antara lain:

- a. Perbedaan Individu (*Individual Differences*)
- b. Hubungan dengan Analisis Jabatan (*Relation to Job Analysis*)
- c. Motivasi (*Motivation*)
- d. Partisipasi yang Aktif (*Active Participation*)
- e. Seleksi Pengikut Latihan (*Selection of Trainees*)
- f. Seleksi para Pelatih (*Selection of Trainers*)
- g. Latihan bagi para Pelatih (*Trainer of Training*)
- h. Metode Pelatihan (*Training Methods*)
- i. Prinsip Belajar (*Principle of Learning*)

Dengan adanya prinsip pelatihan dirasa penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan dan jabatan sebagai akibat dari perubahan situasi dan kondisi kerja, kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan dalam organisasi, sehingga tujuan tercapai.

## 3. Pengertian, Tujuan dan Manfaat Pengembangan Karyawan

### a. Pengertian Pengembangan Karyawan

Pengembangan karyawan, baik karyawan baru dan karyawan yang telah lama bekerja di perusahaan, perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Program pengembangan karyawan, harus disusun secara

cermat dan berdasarkan metode-metode ilmiah, serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan perusahaan saat ini maupun untuk masa depan. Pengembangan harus bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal.

Guna memperjelas pengertian tentang pengembangan karyawan, berikut ini dikemukakan beberapa pendapat ahli antara lain:

- 1) Menurut Henry Simamora (2006 : 176) Pengembangan (*development*) adalah membantu karyawan mewakili suatu investasi yang berorientasi ke masa depan dalam diri pegawai. Pengembangan didasarkan pada kenyataan bahwa seorang pegawai akan membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang supaya bekerja dengan baik dan sukses. Posisi yang ditemui selama karirnya.
- 2) Menurut Mathis & Jackson (2006) Pengembangan karyawan adalah usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan para karyawan untuk menangani beraneka tugas dan untuk meningkatkan kapabilitas diluar kapabilitas yang dibutuhkan pekerjaan saat ini. Pengembangan akan menguntungkan organisasi dan individu
- 3) Menurut Soeprihanto (2006 : 85) Pengembangan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan karyawan dengan cara meningkatkan pengetahuan dan pengertian tentang pengetahuan umum dan pengetahuan ekonomi pada umumnya, termasuk peningkatan penguasaan teori



pengambilan keputusan dalam menghadapi persoalan – persoalan perusahaan.

### **b. Tujuan dan Manfaat Pengembangan Karyawan**

Perusahaan didirikan bertujuan untuk mencari laba, maka tujuan ini dapat tercapai dengan baik jika para karyawannya dilatih dengan baik. Latihan dan pengembangan diberikan kepada karyawan baru maupun yang telah lama bekerja di dalam perusahaan.

Pengalaman yang banyak bagi organisasi menunjukkan bahwa, penyelenggaraan program pengenalan yang komprehensif sekalipun, belum dapat menjamin bahwa para karyawan baru dapat melaksanakan tugas dengan memuaskan. Artinya, para karyawan baru itu masih memerlukan latihan-latihan, sebelum mereka dapat menjalankan tugas-tugas yang menjadi kewajibannya sedangkan bagi karyawan yang sudah berpengalaman, selalu memerlukan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karena terdapat pengaruh dari perubahan yang terjadi dilingkungan organisasi atau mereka akan dipromosikan pada jabatan yang lain.

Guna menghadapi tuntutan tugas sekarang dan terutama untuk menjawab tantangan masa depan, program pengembangan karyawan merupakan keharusan. Keharusan itu, tergambar pada berbagai jenis manfaat yang dapat diperoleh dari program pengembangan yaitu: manfaat untuk organisasi, para karyawan, maupun bagi pertumbuhan dan pemeliharaan hubungan yang serasi antar berbagai kelompok kerja suatu organisasi.



Tujuan pengembangan menurut Hasibuan (2007 : 70) hakikatnya, menyangkut hal-hal berikut:

- 1) **Produktivitas**  
Melalui pengembangan, produktivitas kerja karyawan akan meningkatkan kualitas dan kuantitas produksi semakin baik, karena technical skill, human skill, dan managerial skill karyawan yang semakin baik.
- 2) **Efisiensi**  
Pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku dan mengurangi hausnya mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi relative kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.
- 3) **Kerusakan**  
Pengembangan karyawan bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 4) **Kecelakaan**  
Pengembangan bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karyawan, sehingga biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan berkurang.
- 5) **Pelayanan**  
Pengembangan karyawan, bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari karyawan kepada nasabah perusahaan, karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya penarik yang sangat penting bagi rekan-rekan perusahaan yang bersangkutan.
- 6) **Moral**  
Melalui pengembangan, Moral karyawan akan lebih baik karena keahlian dan keterampilan sesuai dengan pekerjaannya sehingga, mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
- 7) **Karir**  
Melalui pengembangan, kesempatan untuk meningkatkan karir karyawan semakin besar karena keahlian, keterampilan, dan prestasi kerjanya lebih baik. Promosi ini biasanya didasarkan kepada keahlian dan prestasi kerja seseorang.
- 8) **Konseptual**  
Melalui pengembangan, manajer semakin cepat dan cakap dalam mengambil keputusan yang lebih baik.
- 9) **Kepemimpinan**  
Melalui pengembangan, kepemimpinan seorang manajer akan lebih baik, human relationsnya lebih luas, motivasinya lebih terarah.
- 10) **Balas jasa**  
Melalui pengembangan, balas jasa (gaji, upah insentif dan benefits) karyawan akan meningkatkan karena prestasi kerja mereka semakin besar.

#### 11) Konsumen

Pengembangan karyawan (pendidikan dan pelatihan) perlu dilakukan setiap perusahaan karena mereka akan memperoleh barang atau pelayanan yang lebih bermutu.

Manfaat yang diperoleh dari latihan dan pengembangan tenaga kerja yang dilaksanakan oleh setiap organisasi menurut Seoprihanto (2006 : 88) antara lain:

- 1) Kenaikan produktivitas, baik kuantitas / jumlah, maupun kualitas / mutu. Sedemikian rupa produktivita, baik dari segi jumlah maupun mutu dapat ditingkatkan.
- 2) Kenikan moral kerja. Apabila penyelenggaraan latihan dan pengembangan sesuai dengan tingkat kebutuhan yang ada dalam organisasi perusahaan, maka akan tercipta suatu kerja yang harmonis dan semangat kerja akan meningkat.
- 3) Menurunnya pengawasan. Semakin pekerja percaya kepada kemampuan diri sendiri, maka dengan didasari kemauan kerja tersebut para pengawasan tidak terlalu dibebani setiap saat untuk mengadakan pengawasan.
- 4) Menurunnya tingkat kecelakaan. Selain menurunkan pengaawasan, kemauan dan kemampuan tersebut lebih banyak menghindari para pekerja dari kesalahan dan kecelakaan.
- 5) Menaikkan stabilitas tenang kerja. Stabilitas dalam hubungan dengan mengganti sementara karyawan yang tidak hadir atau keluar.
- 6) Mengembangkan pertumbuhan pribadi. Pada dasarnya perusahaan mengadakan latihan dan pengembangan adalah untuk memenuhi kebutuhan organisasi perusahaan, sekaligus perkembangan pertumbuhan pribadi karyawan.

#### 4. Metode Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, harus didasarkan pada metode-metode yang telah ditetapkan dalam program pengembangan perusahaan. Metode-metode tersebut harus didasarkan kepada sasaran yang ingin dicapai.

Metode yang dipakai, dalam pelatihan dan karyawan umum menurut Hasibuan (2007 : 77 – 82) terbagi atas 2 metode dasar yaitu :



### a. Metode Latihan atau Training

Metode latihan harus berdasarkan kepada kebutuhan pekerjaan tergantung pada berbagai faktor, yaitu waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang peserta dan lain-lain.

#### 1) On the Job

Para peserta latihan langsung bekerja di tempat untuk belajar dan meniru suatu pekerjaan di bawah bimbingan seorang pengawasan. Metode latihan dibedakan dalam 2 cara.:

a) Cara informal yaitu peserta latihan untuk memperhatikan orang lain yang sedang melakukan pekerjaan, kemudian ia diperintahkan untuk mempraktekkannya.

b) Cara formal yaitu supervisor menunjuk seorang karyawan senior untuk melakukan pekerjaan tersebut, selanjutnya para peserta latihan melakukan pekerjaan sesuai dengan cara-cara yang dilakukan karyawan senior.

On the Job Training dapat pula dilatih dilakukan dengan menggunakan bagan gambar, pedoman, contoh yang sederhana, demonstrasi, dan lain-lain.

Kebaikan : Para peserta belajar langsung pada kenyataan pekerjaan dan peralatan.

Keburukan: Pelaksanaan sering tidak teratur (tidak sistematis) dan kurang efektif jika pengawasan kurang pengalaman.

#### 2) Vestibule

Vestibule adalah metode latihan yang dilakukan dalam kelas atau bengkel yang biasanya diselenggarakan dalam suatu perusahaan industri untuk memperkenalkan pekerjaan kepada karyawan baru dan melatih mereka mengerjakan pekerjaan tersebut. Melalui percobaan dibuat suatu duplikat dari bahan, alat-alat, dan kondisi yang akna mereka temui dalam situasi kerja yang sebenarnya.

#### 3) Demonstration and Example (Demonstrasi dan Contoh)

Demonstration and Example adalah metode latihan yang dilakukan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara-cara mengerjakan sesuatu pekerjaan melalui contoh-contoh atau percobaan yang didemonstrasikan. Demonstrasi merupakan metode latihan yang sangat efektif karena peserta melihat sendiri teknik mengerjakan bagaimana seseorang harus mengerjakan tugasnya adalah lebih mudah dari pada menceritakan atau menyuruhnya mempelajari langkah-langkah pengerjaannya. Biasanya demonstrasi dilengkapi gambar, teks, diskusi, video, dan lain-lain.

#### 4) Simulation (Simulasi)

Simulasi merupakan situasi atau kejadian yang diterampilkan semirip mungkin dengan simulasi yang sebenarnya tapi hanya merupakan tiruan saja. Simulasi merupakan suatu teknik untuk mencontoh semirip mungkin terhadap konsep sebenarnya dari pekerjaan yang akan dijumpainya.



### 5) Apprenticeship

Metode ini adalah suatu cara untuk mengembangkan keahlian pertukangan sehingga para karyawan yang bersangkutan dapat mempelajari segala aspek dari pekerjaannya.

### 6) Classroom Methods

Metode pertemuan dalam kelas meliputi Lecture (Pengajaran), Conference (Rapat), Programmed instruction, Metode studi kasus, role.

#### a) Lecture (Ceramah atau Kuliah)

Metode kuliah diberikan kepada peserta yang banyak di dalam kelas. Metode kuliah merupakan suatu metode transdisional karena hanya pelatih yang berperan aktif sedangkan peserta pengembangan bersikap pasif.

#### b) Conference (Rapat)

Pelatih memberikan suatu makalah tertentu dan peserta pengembangan ikut serta berpartisipasi dalam memecahkan makalah tersebut. Mereka harus mukakan ide dan sarannya untuk didiskusikan serta diterapkan kesimpulannya.

#### c) Programmed Instruction (Program Instruksi)

Program instruksi merupakan bentuk training sehingga peserta dapat belajar sendiri karena langkah-langkah pengerjaan sudah diprogram, biasanya dengan computer, buku, atau mesin pengajar.

#### d) Role Playing (Peranan sandiwara) Teknik dalam metode ini, beberapa orang peserta ditujuk untuk memainkan suatu peran dalam sebuah organisasi tiruan, jadi semacam sandiwara. Misalnya tentang kasus-kasus berikut:

1. Hubungan atasan dengan bawahan dalam situasi tertentu
2. Cara-cara memberikan perintah
3. Cara-cara memberikan hukuman

Manfaat metode ini adalah untuk mengembangkan keahlian dalam hubungan antara manusia yang berinteraksi yang harmonis dari bawahannya kelak dalam praktek di perusahaan.

### 7) Metode Diskusi

Metode Diskusi dilakukan dengan melatih peserta untuk berani memberikan pendapat dan rumusannya serta cara-cara bagaimana menyakinkan orang lain percaya terhadap pendapatnya. Peserta juga dilatih untuk menyakinkan bahwa tidak ada rumusan yang mutlak benar. Jadi, harus ada kesediaan untuk menerima penyempurnaan dari orang lain, menerima informasi, dan memberikan informasi.

### 8) Metode Seminar

Metode seminar bertujuan mengembangkan keahlian dan kecakapan peserta untuk menilai dan memberikan saran-saran yang konstruktif mengenai pendapat orang lain (pembawa makalah). Peserta dilatih agar dapat mempersepsi, mengevaluasi, dan memberikan saran-saran serta menerima atau menolak pendapat atau usul orang lain.

## b. Metode Pendidikan

Metode pendidikan dalam arti sempit yaitu untuk meningkatkan keahlian dan kecakapan manajer memimpin para bawahannya secara efektif. Seorang manajer yang efektif pada jabatannya akan mendapatkan hasil yang optimal. Hal inilah yang memotivasi perusahaan memberikan pendidikan terhadap karyawan manajerialnya.

Metode pendidikan menurut Hasibuan (2007 : 80) yaitu :

- 1) Training methods Training methods merupakan metode latihan di dalam kelas yang juga dapat digunakan sebagai metode pendidikan, karena manajer adalah juga karyawan. Latihan dalam kelas seperti rapat, studi kasus, ceramah dan role playing.
- 2) Under Study  
Under Study adalah teknik pengembangan yang dilakukan dengan praktek langsung seseorang yang dipersiapkan untuk menggantikan jabatan atasannya.
- 3) Job Rotation and Planned Progression  
Job rotation adalah teknik pengembangan yang dilakukan dengan cara memindahkan peserta dari suatu jabatan lainnya periode untuk menambahkan keahlian dan kecakapan pada setiap jabatan.  
Teknik pelaksanaan planned progression sama dengan job rotation. Letak perbedaannya adalah setiap pemindahan tidak diikuti dengan kenaikan pangkat dan gaji, tetapi serta tanggung jawab semakin besar.
- 4) Coaching and Counseling  
Coaching adalah suatu metode pendidikan dengan cara atasan mengajarkan keahlian dan keterampilan kerja kepada bawahannya.  
Counseling adalah suatu cara pendidikan dengan melakukan diskusi antar pekerja dan manajer mengenai hal-hal yang sifatnya pribadi, seperti keinginannya, ketakutannya, dan aspirasinya.
- 5) Junior Board of Executive or multiple Management  
Merupakan suatu komite penasihat tetap yang terdiri dari calon-calon manajer yang ikut memikirkan atau memecahkan masalah-masalah perusahaan untuk kemudian direkomendasikan kepada manajer lini (Top management). Komite penasihat ini hanya berperan sebagai staf.  
Kebaikannya :
  - a. Biaya pendidikan murah.
  - b. Mempermudah mendapatkan pengalaman praktis.
  - c. Membantu pencarian manajer yang terbobot
 Kelemahannya :
  - a. Pendidikan waktunya cukup lama.
  - b. Perumusan masalah manajer yang terbobot
- 6) Committee Assignment  
Yaitu komite yang dibentuk untuk menyelidiki, mempertimbangkan, menganalisis, dan melaporkan suatu masalah kepada pimpinan.
- 7) Business games (Permainan Bisnis)  
Business games adalah pengembangan yang dilakukan dengan diadu untuk besaing memecahkan masalah tertentu.



Permainan disusun dengan aturan-aturan tertentu yang diperoleh dari teori ekonomi atau studi operasi-operasi bisnis.

Contoh : kelompok-kelompok tersebut ditugaskan mengambil keputusan yang tepat dan cepat tentang harga pokok produksi, jumlah produksi, dan cara pemasaran barang.

Tujuan untuk melatih para peserta dalam pengambilan keputusan yang baik pada situasi/kondisi dan objek tertentu.

#### 8) Sensitivity Training

Sensitivity training dimaksudkan untuk membantu para karyawan agar lebih mengerti tentang diri sendiri, menciptakan pengertian yang lebih mendalam diantara para karyawan, dan mengembangkan keahlian setiap karyawan yang spesifik.

### 5. Prinsip-prinsip Pengembangan

Menurut Soeprihanto (2006 : 88) ada beberapa prinsip umum yang dapat dipakai dalam mengembangkan karyawan agar berjalan dengan baik antara lain:

- a. Adanyadorongan motivasi dari trainer, misalnya persiapan promosi
- b. Adanya laporan kemajuan
- c. Adanya penguatan
- d. Adanya partisipasi yang aktif dari trainer
- e. Latihan diberikan sebagian demi sebagian
- f. Latihan harus mengingat adanya perbedaan individual
- g. Trainer yang selektif (mau dan mampu)

### 6. Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri pada hakekatnya bersifat tidak teraba, yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pelayanan dapat juga dikatakan sebagai aktivitas manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.



Menurut Simamora (2006 : 172) mengatakan “pelayanan adalah perihal atau cara yang semestinya atau kemudahan-kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa”. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2004 : 6) mendefinisikan pelayanan sebagai : “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Selanjutnya menurut Khasmir (2005 : 15) adalah pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Dari pengertian pelayanan di atas dapat diambil batasan pelayanan, berupa produk yang tidak nyata, kegiatan timbal balik *producer dan customer* untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Bagaimana suatu pelayanan dipandang akan tergantung dalam berapa besar harapan orang yang mengalaminya yakni kalau yang diharapkan tidak terlalu besar maka pelayanan yang baik merupakan kejutan yang mengagumkan.

Untuk mengetahui definisi kualitas pelayanan, Fandy Tjiptono (2004 : 59) mendefinisikan kualitas pelayanan “sebagai bentuk tindakan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*)”.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-



benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

## 7. Jenis-jenis Bentuk Pelayanan

Pelayanan merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan. Menurut Harahap (2005 : 6) bahwa bentuk-bentuk pelayanan umum yang diberikan oleh perusahaan tidak terlepas dari bentuk pelayanan, yaitu :

- a. Pelayanan dengan lisan
- b. Pelayanan dengan tulisan
- c. Pelayanan dengan perbuatan

Berikut ini uraian dari ketiga bentuk-bentuk pelayanan di atas adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan yang dilakukan oleh petugas humas, bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan pada siapapun yang memerlukan.

- b. Pelayanan dengan tulisan

Pelayanan dengan tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi pelayanannya.

- c. Pelayanan dengan perbuatan

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan 70 – 80 % dilakukan oleh petugas tingkat-tingkat menengah dan kebawah. Karena faktor-faktor



keahlian dan kerapian petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

## 8. Komponen dan Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

### a. Komponen Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2004 : 60), kualitas pelayanan suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama , yaitu :

- 1) *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima konsumen. *Technical quality* dapat diperinci lagi menjadi :
  - a. *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi konsumen sebelum membeli, misalnya harga.
  - b. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bias dievaluasi konsumen setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.
  - c. *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi konsumen meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- 2) *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- 3) *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

### b. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2004 : 70) menyatakan bahwa kepuasan konsumen dapat dicapai melalui kualitas pelayanan, dengan faktor-faktor sebagai berikut :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) *Pesponsiveness* (ketanggapan), yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

- 5) *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

## 9. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Untuk menciptakan gaya suatu manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan, dan konsumen.

Menurut Tjiptono (2004 : 75) enam prinsip pokok tersebut meliputi :

- a. **Kepemimpinan**  
Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya, tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan hanya berdampak kecil dari perusahaan.
- b. **Pendidikan**  
Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas pelayanan.
- c. **Perencanaan**  
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- d. **Review**  
Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasionalnya. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai kualitas.
- e. **Komunikasi**  
Implementasi strategi kualitas dalam organisasi di pengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, konsumen, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lain-lain.



f. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik, perlu diberi penghargaan dan prestasi tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, rasa bangga dan dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi konsumen yang dilayaninya.

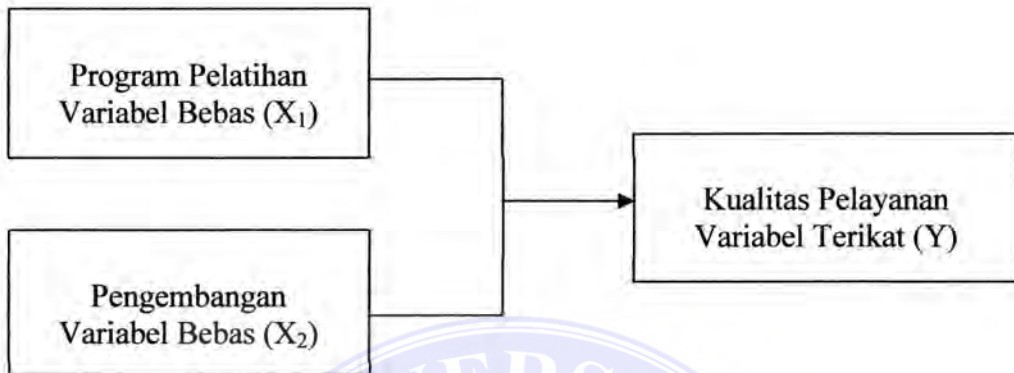
## B. Kerangka Konseptual

Pelatihan secara konseptual dapat juga mengubah sikap terhadap pekerjaan. Hal ini disebabkan pemahaman karyawan terhadap pekerjaannya juga berubah, karena sikap seseorang memiliki elemen-elemen kognitif yaitu keyakinan dan pengetahuan seseorang terhadap suatu obyek, afektif yaitu perasaan seseorang obyek tersebut sebagai akibat dari pengetahuan dan keyakinannya dan kecenderungan tindakan terhadap obyek tersebut sehingga pengetahuan yang diperoleh akan dapat mengubah sikap seseorang.

Pengembangan karyawan dapat diartikan sebagai upaya mempersiapkan karyawan agar dapat berperan dalam organisasi sesuai dengan pertumbuhan, perkembangan dan perubahan suatu organisasi, oleh karena itu kegiatan pengembangan karyawan itu dirancang untuk memperoleh karyawan-karyawan yang mampu berprestasi dan fleksibel untuk suatu organisasi dalam geraknya ke masa depan.

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Berdasarkan teori maka dapat dibuat skema sistematis kerangka konseptual sebagai berikut :



**Gambar II.1. Kerangka Konseptual**

### C. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2005 : 51) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Berdasarkan uraian teoritis dan kerangka konseptual, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Program pelatihan dan pengembangan karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan.
2. Program pelatihan dan pengembangan karyawan secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis, lokasi dan Waktu penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif, menurut Sugiyono (2005 : 11), penelitian asosiatif kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan itu serta untuk mengetahui ada tidanya korelasi diantara variabel *independent*.

##### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan yang berlokasi di Jalan Bunga Raya Ternak Buaya No.25 Medan Sunggal Telepon (061) 3010880.

##### 3. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih empat bulan yang dimulai pada bulan Desember 2011 sampai bulan Maret 2012.

**Tabel III.1**  
**Rincian Waktu Penelitian**

NO	Jenis Kegiatan	Desember	Januari	Februari	Maret
1	Pembuatan dan Seminar Proposal				
2	Pengumpulan Data				
3	Analisis Data				
4	Penyusunan Skripsi dan Bimbingan				
5	Persiapan Sidang Meja Hijau				

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2005 : 72), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari ; objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pendapat diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan yang berjumlah 50 orang.

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2005 : 73), “Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat diwakili dari seluruh populasi tersebut”. Sugiyono mengemukakan tentang penarikan sampel peneliti yaitu sekedar ancer-anceran maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua.

Memperhatikan uraian di atas, sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan yang berjumlah 50 orang dengan demikian penelitian ini disebut sampel jenuh.

## C. Definisi Operasional

Variabel bebas (X) dalam penelitian terdiri dari :

### 1. Program pelatihan sebagai variabel bebas $X_1$ (*Independent*)

Pelatihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi latihan membantu seorang karyawan dalam memahami suatu pengetahuan yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuannya.



## 2. Pengembangan karyawan sebagai variabel bebas $X_2$ (*Independent*)

Pengembangan karyawan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan karyawan melalui prosedur-prosedur yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pengembangan.

## 3. Kualitas Pelayanan sebagai variable terikat Y (*Dependent*)

Suatu yang harus dikerjakan dengan baik, aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan.

**Tabel III.2**  
**Batasan Operasional**  
**Indikator Variabel**

VARIABEL	INDIKATOR	SKALA PENGUKURAN
Program Pelatihan karyawan ( $X_1$ )	a. Pengetahuan pelatihan b. Pelaksanaan program pelatihan c. Kewajiban pelatihan d. Pemahaman materi pelatihan e. Hasil kerja pelatihan	Likert
Pengembangan Karyawan ( $X_2$ )	a. Pengetahuan program pengembangan b. Meningkatkan kemampuan karyawan c. Penguasaan pengembangan d. Pelaksanaan pengembangan	Likert
Kualitas Pelayanan (Y)	a. Mutu pekerjaan b. Kemampuan karyawan c. Perasaan bangga d. Pemanfaatan waktu secara efisien	Likert

### D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari seluruh responden pada lokasi penelitian, melalui pengamatan, wawancara dan pengisian kuisioner.

Sedangkan data skunder merupakan data penelitian yang antara lain berupa bukti-bukti referensi majalah-majalah, brosur dan dokumen-dokumen lain yang ada hubungannya dengan pembahasan.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik antara lain :

#### **a. Wawancara**

Adalah dengan melakukan wawancara langsung dengan karyawan lembaga tersebut untuk memperoleh keterangan atau data yang dibutuhkan.

#### **b. Kuesioner**

Pada penelitian ini dilakukan dengan alat bantu kuesioner yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu karyawan Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan.

Menurut Sugiyono (2005 : 86), "Penelitian menggunakan skala likert yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena social." Peneliti memberikan lima alternative jawaban kepada responden dengan menggunakan skala I(satu) sampai 5 (lima) dilihat pada table berikut ini :



**Tabel III. 3**  
**Instrumen Skala Likert**

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2009:86)

b. Wawancara

Adalah dengan melakukan wawancara langsung dengan karyawan lembaga tersebut untuk memperoleh keterangan atau data yang dibutuhkan.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukur dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya.

Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subjek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Jogiyanto 2004:135). Adapun tempat untuk menguji validitas dan reliabilitas tersebut adalah di Koperasi PDAM Tirtanadi. Uji validitas dan reliabilitas ini menggunakan alat bantu program SPSS versi 17.0 *for windows*.

### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 15.00, dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  , maka pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  , maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

### b. Uji Reliabilitas

Pengujian dilakukan dengan menggunakan program *SPSS versi 17.0*. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika  $r_{alpha}$  positif atau lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka pertanyaan reliabel.
- 2) Jika  $r_{alpha}$  negatif atau lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka pertanyaan tidak reliabel.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda, yaitu untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih variabel terhadap variabel terikat. Model Regresi Linier Berganda dengan memakai program *software SPSS 17.00 for windows* yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

- Y = Variabel terikat (Kualitas Pelayanan)  
 $X_1$  = Variabel bebas (Program Pelatihan)  
 $X_2$  = Variabel bebas (Pengembangan)  
 a = Konstanta  
 $b_{1,2,3}$  = Koefisien Regresi  
 e = Standart error (tingkat kesalahan) yaitu 0,05 (5%)



### 3. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan dari model yang dipakai. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya.

Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1 ( $0 < \text{adjusted } R^2 < 1$ ), dimana nilai koefisien mendekati 1, maka model tersebut dikatakan baik karena semakin dekat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat.

### 4. Uji Hipotesis

#### a. Uji Simultan (Uji F)

Uji F, dengan maksud menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

#### b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

#### Kriteria pengujian

$H_0$  : Ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$

$H_a$  : Diterima apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disajikan, maka penulis akan mencoba untuk menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Program pelatihan dan pengembangan karyawan secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan dengan demikian hipotesis diterima.
2. Program pelatihan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan. Sementara pengembangan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Koperasi PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal Medan demikian hipotesis diterima.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas penulis menyajikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan, yaitu :

1. Hendaknya perusahaan memberikan program Jamsostek, agar karyawan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya.
2. Perusahaan perlu menciptakan program-program motivasi yang mampu menciptakan perubahan iklim kerja yang kondusif serta mampu menciptakan mental-mental yang baik



## DAFTAR PUSTAKA

- Edwin B. Flippo, 2007, **Personality of Management (Manajemen Personalia)**, Terjemahan Moch. Maksud, Edisi IV, Cetakan Kesembilan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Heidjrachman Ranupandjo, & Suad Husnan, 2008, **Manajemen Personalia**, Edisi III, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Malayu SP. Hasibuan, 2009, **Manajemen Personalia dan Sumber Daya manusia**, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan, Penerbit CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Soeprihanto, John, 2006, **Penilai Kinerja dan Pengembangan Karyawan**, Cetakan BPFE, Yogyakarta.
- Simamora Hendry, (2006), **Manajemen Pemasaran Internasional**, Jilid Tiga, Salemba Empat, Jakarta.
- T. Hani Handoko, 2009, **Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi, Penerbit BPFE Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2004), **Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Quality Service, Manajemen dan Usahawan – LMFE – UI**, Jakarta
- Sugiyono, (2005), **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kedelapan Belas, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Pedoman Penulisan Skripsi**, (2008), Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.
- Jogiyanto. (2004), **Metodologi Penelitian Bisnis**, BPFE, Yogyakarta
- Situmorang, Syafrizal Helmi & Dalimunthe, dkk, (2008), **Analisis Data Penelitian**, USU Press, Medan.