

**PENGARUH PELATIHAN DAN PELAYANAN TERHADAP PRESTASI  
KERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN LANGKAT**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**ISNI ATHIKA**

**14 832 0213**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2018**

Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan Dan Pelayanan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat

Nama : ISNI ATHIKA

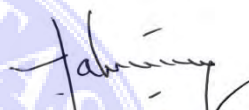
NPM : 14 832 0213

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh :  
Komisi  
Pembimbing



Drs. Patar Marbun, M.Si  
Pembimbing I



H. Svahriandy, SE, M.Si  
Pembimbing II



Dr. Ansan Effendi, SE, M.Si  
Dekan



Adelina Lubis, SE, M.Si  
Ka. Prodi

Tanggal Lulus : 4 Juni 2018

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1). Pengaruh pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat. 2). Pengaruh pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat. 3). Pengaruh pelatihan dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi adalah pegawai yang berjumlah 60 orang pegawai, teknik sampling yang digunakan memakai random sampling. Sampel yang diambil sebanyak 52 orang pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Data penelitian bersumber dari data primer dan proses pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Dari hasil penelitian diperoleh pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja, dimana positif ditunjukkan dengan nilai 0.395 dan signifikan ditunjukkan dengan  $0.000 < 0.05$ . Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja, dimana positif ditunjukkan dengan nilai 0.074 dan signifikan ditunjukkan dengan  $0.000 < 0.05$ . Pelatihan dan Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja, dimana positif ditunjukkan dengan nilai 39.857, signifikan ditunjukkan dengan  $0.000 < 0.05$ .

**Kata kunci : Pelatihan, Pelayanan dan Prestasi Kerja**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine: 1). The influence of training has a significant positive effect on employee performance at the Department of Investment and Integrated Licensing Service of One Door Langkat District Regency. 2). Influence of service have a significant positive effect on employee performance at. Department of Investment and Integrated Licensing Service of One Door Langkat District Regency 3). The influence of training and service affects simultaneously on the performance of employees at the Department of Investment and Integrated Licensing Service One Door Langkat Districts Regency. This type of research is associative research. Population is employee which amounts to 60 employees, sampling technique used by random sampling. Samples taken as many as 52 employees of the Department of Investment and Integrated Licensing Services One Door Langkat Districts Regency. Data analysis technique in this research is multiple linear regression analysis technique. The research data is sourced from the primary data and the process of collecting data using interviews and questionnaires. From the results of the study, the training has a significant positive effect on the work performance, where positive is shown with the value of 0.395 and significantly indicated by  $0.000 < 0.05$ . Services have a significant positive effect on work performance, where positive is indicated by the value of 0.074 and significantly indicated by  $0.000 < 0.05$ . Training and Services have a significant positive effect on work performance, where positive is indicated by 39,857, significantly indicated by  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords: Training, Service and Job Performance**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan dan Pelayanan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat”** ini dapat terselesaikan dengan baik. skripsi ini dibuat sebagai tugas akhir selama menempuh pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan area sebagai syarat untuk mencapai program kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sungguh menyadari bahwa tidak mungkin skripsi ini terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, Terimakasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.sc selaku Rektor Universitas medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Effendi, Msi Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Adelina Lubis, SE, Msi Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Medan Area
4. Bapak Drs. Patar Marbun, Msi selaku Dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak H. Syahriandy SE, MSi selaku Dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Ibu Wan Rizca Amelia SE, Msi selaku Sekretaris Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi demi kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area yang selama ini telah membekali ilmu kepada saya.
8. Dan teristimewa buat Ayah, Mama, Kak Nurul dan Kak Mutia karna sudah mendukung, mendoakan, memberikan motivasi, masukan positif dan selalu memberi semangat buat penulis dalam penyelesaian skripsi ini,.
9. Untuk “Teman” sesama pejuang skripsi Aulia Atika, Diah Cahyani Ulita Ginting, Putri Wulandari, Siti Arbiyanti P, Nico Aprila Siregar, M. Zulfikar Ariandi, dan Diki Kurniawan, yang selalu memberi semangat dan bantuannya untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu terselesaikannya laporan skripsi ini

Terimakasih dan mohon maaf apabila ada penulisan yang kurang berkenan, penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. masukan dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis

Isni Athika

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II. LANDASAN TEORITIS</b>	
2.1. Uraian Teori	
2.1.1. Pengertian Pelatihan .....	6
2.1.2. Tujuan Pelatihan .....	7
2.1.3. Manfaat Pelatihan .....	10
2.1.4. Metode-metode Pelatihan .....	11
2.1.5. Indikator-indikator Pelatihan .....	13
2.1.6. Pengertian Pelayanan .....	13
2.1.7. Manfaat Pelayanan .....	14
2.1.8. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan .....	14
2.1.9. Indikator-indikator Pelayanan .....	15
2.1.10. Pengertian Prestasi Kerja .....	16
2.1.11. Faktor-faktor yang mempengaruhi Prestasi Kerja .....	18
2.1.12. Indikator-indikator Prestasi Kerja .....	20
2.2. Penelitian Terdahulu .....	21
2.3. Kerangka Konseptual .....	22
2.4. Hipotesis .....	23

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian .....	24
3.2. Tempat Penelitian .....	24
3.3. Waktu Penelitian .....	24
3.4. Populasi dan Sampel	
3.4.1. Populasi .....	25
3.4.2. Sampel .....	25
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	26
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.7. Teknik Analisis Data	
3.7.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	29
3.7.2. Uji Statistik.....	30
3.7.3. Uji Asumsi Klasik .....	30
3.7.4. Uji Hipotesis .....	31
3.7.5. Uji Koefisien Determinasi .....	32

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian	
4.1.1. Deskripsi Data .....	33
4.1.2. Visi dan Misi .....	34
4.1.3. Struktur Organisasi .....	35
4.1.4. Deskripsi Pekerjaan .....	37
4.1.5. Penyajian Data Responden .....	46
4.2. Hasil Analisis Data	
4.2.1. Uji Instrumen	
4.2.1.1. Uji Validitas .....	60
4.2.1.2. Uji Reliabilitas .....	61
4.2.2. Uji Statistik.....	61
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	
4.2.3.1. Uji Normalitas .....	63
4.2.3.2. Uji Multikolinearitas.....	64
4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	65



4.2.4. Uji Hipotesis	
4.2.4.1. Uji Parsial (Uji t).....	66
4.2.4.2. Uji simultan (Uji F).....	67
4.2.5. Uji Koefisien Determinasi.....	68
4.2.6. Pembahasan.....	70
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel III.1	Jadwal Penelitian .....	24
Tabel III.2	Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya .....	26
Tabel III.3	Instrumen Skala Likert.....	29
Tabel IV.1	Komposisi Responden Berdasarkan Usia ..	47
Tabel IV.2	Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
Tabel IV.3	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel IV.4	Saya berantusias dalam mengikuti pelatihan yang diadakan oleh organisasi .....	49
Tabel IV.5	Saya mengikuti pelatihan yang diadakan sampai selesai dalam penyajian materi.....	49
Tabel IV.6	Saya berusaha semaksimal mungkin agar hasil dari pelatihan yang diperoleh dapat terwujud dalam perubahan sikap.....	50
Tabel IV.7	Saya menunjukkan perubahan sikap yang lebih baik setelah mengikuti pelatihan.....	50
Tabel IV.8	Saya menguasai semua materi semaksimal mungkin karena disajikan oleh ahli dibidangnya.....	51
Tabel IV.9	Saya merasa jika setiap materi yang dibawakan dalam pelatihan di berikan oleh ahli dibidangnya .....	51
Tabel IV.10	Saya sangat mendukung jika dikemudian hari ada pelatihan serupa untuk mendukung perubahan sikap semua pegawai menuju lebih baik lagi.....	52
Tabel IV.11	Saya bertanggung jawab secara moral atas suksesnya setiap pelatihan yang diadakan.....	52
Tabel IV.12	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan .....	53
Tabel IV.13	Prosedur pelayanan masyarakat tidak berbelit-belit .....	53
Tabel IV.14	Selalu siap untuk membantu masyarakat.....	54

Tabel IV.15	Cepat dalam menyelesaikan masalah .....	54
Tabel IV.16	Mempunyai pengetahuan yang luas.....	54
Tabel IV.17	Ramah dalam melayani pelanggan / tamu .....	55
Tabel IV.18	Mampu berkomunikasi dengan baik.....	55
Tabel IV.19	Pegawai memberikan pelayanan yang sama.....	56
Tabel IV.20	Saya merasa puas terhadap pekerjaan.....	56
Tabel IV.21	Saya berusaha untuk memperhatikan hasil kerja.....	57
Tabel IV.22	Saya memiliki kecenderungan untuk bekerja dengan penuh.....	57
Tabel IV.23	Saya bekerja berdasarkan apa yang diperintahkan atasan .....	57
Tabel IV.24	Saya harus melaksanakan tugas yang telah menjadi tugas .....	58
Tabel IV.25	Saya harus melaksanakan tugas yang telah menjadi tugas .....	58
Tabel IV.26	Saya memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan .....	58
Tabel IV.27	Saya saling bertukar informasi antar rekan kerja.....	59
Tabel IV.28	Uji Validitas Pertanyaan .....	60
Tabel IV.29	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	61
Tabel IV.30	Hasil Uji Statistik.....	62
Tabel IV.31	Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel IV.32	Hasil Uji Hipotesis Parsial.....	67
Tabel IV.33	Hasil Uji Hipotesis Simultan .....	68
Tabel IV.34	Koefisien Determinasi .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Konseptual .....	23
Gambar IV.1	Uji Normalitas .....	64
Gambar IV.2	Grafik P-Plot.....	64
Gambar IV.3	Uji heteroskedastisitas .....	66



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia sering disebut sebagai human resource, tenaga atau kekuatan manusia (energi atau power). Sumber daya juga disebut sumber tenaga, kemampuan, kekuatan, keahlian yang dimiliki oleh manusia. Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan-perubahan dunia yang semakin hari semakin kompleks, menuntut seseorang untuk selalu me refresh kembali kemampuan yang dimilikinya sesuai dengan kapasitas perubahan tersebut. Pada dasarnya manusia memiliki potensi dasar dan kemampuan yang idealnya akan terus menerus berkembang apabila diasah secara kontinyu dan berkelanjutan. Membangun karir merupakan salah satu tugas perkembangan yang akan dilalui dalam kehidupan individu yang harus terus meningkatkan kemampuannya agar dapat membangun karir ataupun jabatan yang dimilikinya. Sebaliknya, suatu organisasi juga akan semakin maju dan berkembang apabila sumber daya yang dimiliki oleh karyawannya baik dan berkualitas.

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap perusahaan yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia usaha akan memberikan perhatian penuh terhadap kualitas sumber daya manusia. Adanya perhatian penuh dari perusahaan, memberikan kesempatan kepada setiap sumber daya manusia di dalam perusahaan untuk berusaha mengembangkan diri dan meningkatkan kinerjanya guna mendukung aktivitas perusahaan dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Langkat merupakan sebuah organisasi yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bidang perizinan dan non perizinan sesuai dengan peraturan Bupati Langkat Nomor:58 tahun2016 Tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Langkat

Salah satu tujuan dilakukannya penilaian prestasi kerja adalah agar karyawan lebih termotivasi. Dimana dari motivasi ini diharapkan akan mempengaruhi hasil kerja dari masing-masing karyawan. Untuk dapat melakukan penilaian prestasi kerja yang baik, ada dua faktor yang terkait erat yakni faktor manajemen dan faktor penilaiannya. Jika penilaiannya baik dilihat dari segi kualitas kerja, tanggung jawab, kemampuan bekerja, pengetahuannya, kejujuran dan objektifitasnya, maka karyawan akan merasa puas terhadap hasil penilaian yang diberikan kepadanya sehingga dapat menimbulkan motivasi kerja yang tinggi. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa menggunakan karyawan-karyawan yang berkualitas untuk melaksanakan aktivitas perusahaan guna melayani pelanggan dengan baik. Pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan terhadap pelayanan jasa tersebut.

Namun pada kenyataannya ada beberapa masalah yang dihadapi yaitu seperti halnya masalah kurikulum, program, dan materi pelajaran baik pelatihan kepemimpinan, fungsional, maupun teknis. Metode dan materi yang diajarkan akan berpengaruh terhadap minat belajar peserta pelatihan tersebut. Setiap orang memiliki kemampuan masing-masing dan menyukai metode belajar yang berbeda-beda, dengan adanya perbedaan tersebut maka tenaga pengajar harus

mampu memahami dan menjalankan tugas secara professional agar kualitas sumber daya manusia yang lulus dari pelatihan dapat lebih baik dari sebelumnya. Metode tersebut dapat membantu dalam upaya peningkatan kualitas dari individu.

Dengan latar belakang ingin mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan dan pelayanan yang di lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat terhadap prestasi kerja pegawai dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelatihan Dan Pelayanan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat di rumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah pelatihan kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab Langkat?
- 2) Apakah pelayanan kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab Langkat?
- 3) Apakah pelatihan dan pelayanan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab Langkat?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pelatihan berpengaruh positif terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab Langkat.
- 2) Untuk mengetahui pelayanan berpengaruh positif terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab Langkat.
- 3) Untuk mengetahui apakah pelatihan dan pelayanan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab Langkat.

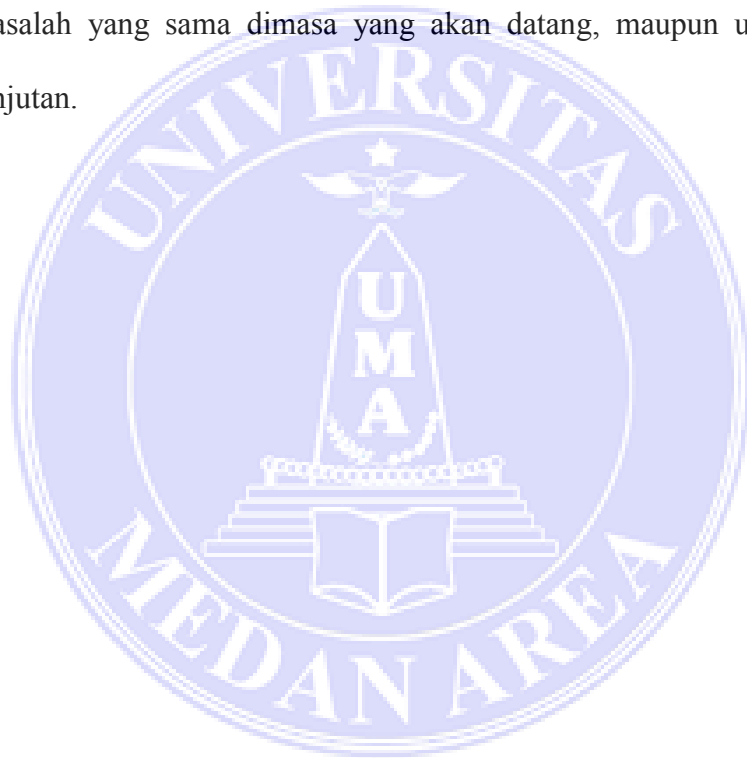
### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berikut adalah manfaat dari penelitian tentang pengaruh pelatihan dan pelayanan terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat :

1. Bagi penulis diharapkan dengan melakukan penelitian ini, peneliti dapat menambah pengetahuan manajemen sumber daya manusia khusus tentang pengaruh pelatihan dan pelayanan terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab Langkat.



2. Bagi dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Langkat diharapkan sebagai bahan masukan mengenai pengaruh pelatihan dan pelayanan terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab Langkat.
3. Bagi peneliti lain penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama dimasa yang akan datang, maupun untuk penelitian lanjutan.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Uraian Teoritis**

##### **2.1.1. Pengertian Pelatihan**

Menurut Sudarmanto (2009: 228) pelatihan merupakan usaha yang direncanakan oleh perusahaan (organisasi) untuk memfasilitasi pembelajaran kompetensi karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan. Masih menurut Sudarmanto, mengutip Bernardin (2009:228) pelatihan (training) merupakan segala kegiatan untuk meningkatkan kinerja individu atau pegawai sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang dipegangnya atau berhubungan dengan tugas saat ini.

Berdasarkan pendapat Andrew E. Sikula dapat dikemukakan bahwa pelatihan (training) adalah suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non-managerial dimana pegawai non-managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.

Mangkuprawira (2003:135) berpendapat bahwa pelatihan bagi karyawan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan standar". Dari beberapa pengertian mengenai pelatihan tersebut, sekarang jelas bahwa pelatihan diadakan sebagai salah satu upaya untuk peningkatan kinerja sumber daya manusia, yang merupakan suatu siklus yang harus dilakukan secara terus menerus. Karena perkembangan perusahaan harus diimbangi oleh kemampuan sumber daya manusianya. Seiring perkembangan bisnis, maka kinerja pekerja dalam suatu

perusahaan harus terus menerus pula seiring dengan kemajuan dan perkembangan perusahaan. Proses kegiatan pelatihan sering dilaksanakan oleh suatu perusahaan setelah terjadi penerimaan karyawan sebab latihan hanya diberikan pada karyawan dari perusahaan yang bersangkutan.

Selanjutnya menurut Hasibuan (2007:70) mengemukakan: “Pelatihan adalah bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relative singkat dan dengan metode yang lebih sering mengutamakan latihan daripada teori”.

Dari beberapa pendapat diatas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pelatihan bukanlah merupakan suatu tujuan, tetapi merupakan suatu usaha untuk meningkatkan tanggung jawab mencapai tujuan perusahaan.

Pelatihan merupakan proses keterampilan kerja timbal balik yang bersifat membantu, oleh karena itu dalam pelatihan seharusnya diciptakan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan, sehingga dapat mendorong mereka untuk dapat bekerja lebih baik.

### **2.1.2. Tujuan Pelatihan**

Pelatihan untuk pengembangan karyawan memang membutuhkan biaya cukup besar, tetapi biaya ini merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan di bidang personalia. Karena karyawan yang cakap dan terampil akan dapat bekerja lebih efisien, efektif dan hasil kerjanya lebih baik sehingga daya saing perusahaan akan semakin besar. Hal ini akan memberikan peluang yang lebih baik

bagi perusahaan untuk memperoleh laba yang semakin besar sehingga balas jasa (gaji) karyawan dapat dinaikkan.

Menurut. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2011:45) tujuan dari pelatihan adalah:

- a) Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi.
- b) Meningkatkan produktivitas kerja.
- c) Meningkatkan kualitas kerja.
- d) Meningkatkan ketetapan perencanaan sumber daya manusia
- e) Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja.
- f) Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal.
- g) Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja.
- h) Menghindari keusangan (obsolescence).
- i) Meningkatkan perkembangan pegawai.

Suatu organisasi perlu melibatkan sumber daya manusianya pada aktivitas pelatihan hanya jika hal itu merupakan keputusan yang terbaik dari manajer. Pelatihan diharapkan dapat mencapai hasil lain dari memodifikasi perilaku karyawan. Hal ini juga mendukung organisasi dan tujuan organisasi, seperti keefektifan produksi distribusi barang dan pelayanan lebih efisien, menekan biaya operasi, meningkatkan kualitas, dan menyelaraskan hubungan pribadi lebih efektif.

Sedangkan menurut Marihot (2002:169) terdapat beberapa alasan mengapa pelatihan harus dilakukan dan menjaddi kegiatan yang penting bagi manajemen sumber daya manusia, diantaranya :

- a. Pegawai yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan.
- b. Perubahan-perubahan dalam lingkungan kerja dan tenaga kerja. Perubahan-perubahan disini meliputi perubahan-perubahan dalam teknologi proses seperti munculnya teknologi baru atau munculnya metode kerja baru, dimana perusahaan secara proaktif harus menyesuaikan keterampilan pegawainya untuk dapat menggunakan teknologi tersebut untuk menghindari keusangan pegawai (employee obsolescence)
- c. Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas. Sebagaimana dipahami pada saat ini, daya saing perusahaan tidak bisa lagi hanya mengandalkan aset berupa modal yang dimiliki sebab modal bukan lagi kekuatan daya saing yang langgeng, dan sumber daya manusia merupakan elemen yang paling penting untuk meningkatkan daya saing yang langgeng.
- d. Menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintah untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.

### 2.1.3. Manfaat Pelatihan

Menurut John Soeprihanto (2009:88-89) manfaat dari pelatihan adalah:

- a. Kenaikan produktifitas baik kuantitas atau maupun jumlah kualitas/mutu tenaga Kerja dengan program latihan dan pengembangan akan lebih banyak sedemikian rupa produktifitas baik dari segi jumlah maupun mutu dapat ditingkatkan.
- b. Kenaikan modal kerja. Apabila penyelenggaraan latihan dan pengembangan sesuai dengan tingkatkebutuhan yang ada dalam organisasi perusahaan maka akan tercipta suatu kerja yang harmonis dan dengan kerja yang meningkat.
- c. Menurunnya pengawasan. Semakin pekerja percaya pada kemampuan dirinya sendiri, maka dengan disadari kemauan dan kemampuan kerja tersebut para pengawas tidak terlalu dibebani untuk setiap saat harus mengadakan pengawasan.
- d. Menurunnya angka kecelakaan. Selain menurunnya pengawasan, kemauan dan kemampuan tersebut lebih banyak menghindarkan para pekerja dari kesalahan dan kecelakaan.
- e. Menaikan stabilitas dan fleksibilitas tenaga kerja. Stabilitas dalam hubungannya dengan jumlah dan mutu produksi, fleksibilitas dalam hubungannya dengan mengganti sementara karyawan yang tidak hadir/ke luar.
- f. Mengembangkan pertumbuhan pribadi. Pada dasarnya perusahaan mengadakan latihan dan pengembangan dan adalah memenuhi kebutuhan

organisasi perusahaan sekaligus perkembangan/pertumbuhan pribadi karyawan.

#### **2.1.4. Metode-metode Pelatihan**

##### **a. On The Job Training**

Ada beberapa metode pelatihan on the job training, yaitu :

*Job intruction training* atau latihan intruksi jabatan adalah pelatihan dimana ditentukan seseorang (biasanya manajer atau supervisor) bertindak sebagai pelatih untuk mengintruksikan bagaimana melakukan pekerjaan tertentu dalam proses kerja.

*Coaching* adalah bentuk pelatihan yang dilakukan di tempat kerja oleh atasan dengan membimbing petugas melakukan pekerjaan secara informal dan biasanyatidak terencana, misalnya bagaimana melakukan pekerjaan, bagaimana memecahkan masalah.

*Job rotation* adalah program yang direncanakan secara formal dengan cara menugaskan pegawai pada beberapa pekerjaan yang berbeda dan dalam bagian yang berbeda dengan organisasi untuk menambah pengetahuan mengenai pekerjaan dalam organisasi.

*Apprenticeship* adalah pelatihan yang mengkombinasikan antar pelajaran yang di kelas dengan praktek di lapangan.

##### **b. Of The Job Training**

Ada beberapa jenis metode pelatihan of the job training, diantaranya yaitu:

*Lecture* atau kuliah adalah presentasi atau ceramah yang diberikan oleh pelatih kepada sekelompok pendengar, biasanya kelompok yang cukup

besar. Di sini pola komunikasi yang terjadi umumnya satu arah. Pengajar dapat menggunakan alat peraga, memberikan kesempatan untuk bertanya atau berdiskusi, meskipun tidak insentif.

*Video presentation* adalah presentasi atau pelajaran yang di sajikan melalui film, televisi atau video tentang pengetahuan atau bagaimana melakukan suatu pekerjaan.

*Simulation* adalah latihan yang diberikan di sebuah tempat yang khusus dirancang menyerupai tempat kerja, yang dilengkapi dengan berbagai peralatan seperti di tempat kerja.

*Role playing* adalah metode pelatihan yang dilakukan dengan cara para peserta diberi peran tertentu untuk bertindak dalam situasi khusus.

*Case study* adalah studi kasus yang dilakukan dengan memberikan beberapa kasus tersebut melalui diskusi di kelompok belajar.

*Self study* adalah meminta peserta untuk belajar sendiri melalui rancangan materi yang disusun dengan baik, seperti melalui bahan bacaan, video dan kaset.

*Program learning* adalah bentuk lain dari self study, yaitu menyiapkan seperangkat pertanyaan dan jawabannya secara tertulis dalam buku, atau dalam sebuah program komputer.

*Laboratory training* adalah latihan untuk meningkatkan kemampuan hubungan antar pribadi, melalui sharing pengalaman, perasaan, persepsi, dan perilaku di antara beberapa peserta.



*Action learning* adalah proses belajar melalui kelompok kecil dalam memecahkan berbagai persoalan dalam pekerjaan, yang dibantu oleh seorang ahli, bisa dari dalam perusahaan atau dari luar perusahaan.

#### **2.1.5. Indikator-indikator Pelatihan**

Adapun indikator pelatihan yang diungkapkan menurut Siregar (2009) adalah sebagai berikut :

##### **1. Partisipasi Pegawai**

Partisipasi pegawai yang ditunjukkan secara signifikan ketika mengikuti pelatihan untuk peningkatan mutu pegawai.

##### **2. Perubahan Pegawai**

Perubahan yang ditunjukkan oleh pegawai setelah mengikuti pelatihan tersebut.

##### **3. Tenaga Pelatihan Yang Berkualitas**

Dasar pemberian teori yang berasal dari pemateri yang handal dan ahli dibidangnya.

#### **2.1.6. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain, disertai dengan kemudahan-kemudahan memenuhi segala kebutuhan mereka. Menurut Kasmir (2006:15), “Pelayanan secara umum adalah tindakan atau perbuatan menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan dan dapat memenuhi segala kebutuhan mereka”. Kotler (2002:119), “Layanan jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* atau berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

### **2.1.7. Manfaat Pelayanan**

Manfaat dari pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi(2001:148) adalah:

- a) Dapat memberikan kepercayaan pada konsumen atau pelanggan terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut.
- b) Memperbanyak pilihan perusahaan untuk memperluas ekspansinya karena produnya dapat diterima melalui pelayanan yang baik.
- c) Ketersediannya sering menjadi faktor penting untuk memperoleh penjualan awal.
- d) Jika diberikan secara wajar pada saat yang tepat akan mempertahankan pembeli yang ada.
- e) Memberikan peluang bagi perusahaan untuk memelihara hubungan baik dengan konsumen yang mungkin dapat menghasilkan penjualan yang lebih besar.

### **2.1.8. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi agar pelayanan dapat memuaskan orang lain menurut Fandy Tjiptono (2004:146) yaitu:

- a) Sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan pada orang lain. Dengan sopan santun orang merasa dihormati. Dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi pihak yang bersangkutan. Ini menjadi modal utama dan permulaan yang baik dalam hubungan kepentingan selanjutnya.
- b) Cara penyampaian sesuatu hendanya memperlihatkan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku.hal ini untuk menghindari penyampaian

yang menyimpang sehingga kemungkinan karyawan untuk melakukan penyimpangan menjadi lebih jauh.

- c) Waktu penyampaian melalui surat atau dokumen sebagai produk dari pengolahan masalah merupakan hal penting dalam rangkaian pelayanan untuk beberapa kasus, faktor ketepatan waktu sering terabaikan sehingga mengurangi rasa kepuasan bagi penerima.

### **2.1.9. Indikator-indikator Pelayanan**

Terdapat lima dimensi / indikator-indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), yaitu:

- a) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri

dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

#### **2.1.10. Pengertian Prestasi Kerja**

Setiap karyawan diharapkan dapat selalu berprestasi dengan baik dalam pekerjaannya. Dalam hal ini tentunya tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dapat diselesaikan dengan baik dalam arti disertai kecakapan disiplin serta tanggung jawab yang tinggi. Apabila keadaan ini dapat tercipta maka tentunya akan berpengaruh terhadap hasil kerja para karyawan baik dalam kualitas maupun kuantitasnya.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat hasil kerja karyawan dalam organisasi adalah melalui hasil penilaian prestasi kerja. Pada organisasi maju, penilaian prestasi kerja digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen puncak dalam melakukan promosi, pemberian upah (kompensasi) serta keputusan-keputusan yang berkenaan dengan pemberhentian karyawan.

Malayu S.P. Hasibuan (2008:94) menjelaskan prestasi kerja adalah suatu hasil karya yang dicapai seseorang yang melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu. Justine Sirait (2006:128), Menjelaskan bahwa prestasi kerja adalah proses evaluasi atau unjuk kerja pegawai yang dilakukan oleh organisasi.

Handoko (2007: 135) Menyatakan bahwa penilaian prestasi kerja (performance appraisal) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Menurut Mangkunegara (2009 : 67-69) menyatakan bahwa unsur-unsur yang dinilai dari prestasi kerja adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan dan sikap. Kualitas kerja terdiri dari ketepatan, ketelitian, keterampilan, kebersihan. Kuantitas kerja terdiri dari output dan penyelesaian kerja dengan ekstra. Keandalan terdiri dari mengikuti instruksi, inisiatif, kehati-hatian, kerajinan. Sedangkan sikap terdiri dari sikap terhadap perusahaan, karyawan lain dan pekerjaan serta kerjasama.

Pengertian prestasi kerja disebut juga sebagai kinerja atau dalam bahasa Inggris disebut dengan performance. Pada prinsipnya, ada istilah lain yang lebih menggambarkan pada “prestasi” dalam bahasa Inggris yaitu kata achievement. Tetapi karena kata tersebut berasal dari kata to achieve yang berarti mencapai, maka dalam bahasa Indonesia sering diartikan menjadi “pencapaian” atau “apa yang dicapai”.

Penilaian prestasi kerja dapat dilakukan dengan cara formal dan informal. Penelitian informal yaitu pengamatan pada waktu-waktu tertentu dengan mempertimbangkan secara teliti hasil pekerjaan serta mengadakan penelitian secara cermat dan seksama terhadap para tenaga kerja yang ada dalam suatu organisasi. Dalam penelitian formal diperlukan suatu unit penilaian dan

perhitungan tentang berapa kali unit tersebut mencakup jumlah intensitas yang diperlukan atau yang dipersoalkan.

Sasaran proses penilaian adalah untuk membuat karyawan memandang diri mereka seperti apa adanya, baik kebutuhan perbaikan prestasi kerja maupun berperan serta dalam membuat rencana perbaikan prestasi kerja, dalam hal ini harus ada kesepakatan bersama tentang rencana pengembangan untuk masa penilaian masa mendatang. Itu semua tergantung pada suatu jenis pekerjaan yang kadang-kadang telah ditetapkan oleh perusahaan dengan jalan menempatkan standar yang telah ada.

Dari pendapat diatas, dapat dijelaskan bahawa keseluruhan unsur/komponen penilaian agar hasil penilaian dapat mencerminkan prestasi kerja dari para karyawan. Dari beberapa pengertian prestasi kerja di atas maka dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja seseorang berdasarkan beban tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

#### **2.1.11. Faktor-faktor yang mempengaruhi Prestasi Kerja**

Menurut Steers, umumnya orang percaya bahwa prestasi kerja individu merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor, yaitu:

- a) Kemampuan, perangai, dan minat seorang pekerja.
- b) Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja.
- c) Tingkat motivasi kerja.

Walaupun setiap faktor secara sendiri-sendiri dapat juga mempunyai arti yang penting, tetapi kombinasi ketiga tersebut sangat menentukan tingkat hasil tiap pekerja, yang pada gilirannya membantu prestasi organisasi secara keseluruhan.

Adapun faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi prestasi kerja adalah :

- a) Kondisi fisik
- b) Peralatan
- c) Waktu
- d) Material
- e) Pendidikan
- f) Supervisi
- g) Desain organisasi
- h) Pelatihan
- i) Keberuntungan

Faktor-faktor lingkungan ini tidak langsung menentukan prestasi kerja seseorang, tetapi mempengaruhi faktor-faktor individu. Dari penjelasan diatas, dapat dilihat bahwa perilaku seseorang dalam organisasi merupakan hasil dari interaksi dari berbagai variabel, yaitu individual dan situasional. Oleh karena itu, perilaku individu dapat diukur berdasarkan variabel-variabel yang berhubungan dengannya.

Di dalam penelitian ini pengukuran prestasi kerja diarahkan pada enam aspek yang merupakan bidang prestasi kunci bagi perusahaan yang bersangkutan.

Bidang prestasi kunci tersebut adalah:

- a) Hasil kerja. Tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan.

- b) Pengetahuan pekerjaan. Tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja.
- c) Inisiatif. Tingkat inisiatif dalam melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.
- d) Kecekatan mental. Tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada.
- e) Sikap. Tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan
- f) Disiplin waktu dan absensi. Tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran.

#### **2.1.12. Indikator-indikator Prestasi Kerja**

Anwar Prabu Mangkunegara (2009 :67), Menjelaskan bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Dari definisi diatas, indikator prestasi kerja adalah :

- a) Kualitas adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan,kebersihan hasil kerja.
- b) Kuantitas adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan.



- c) Pelaksanaan tugas adalah kewajiban karyawan melakukan aktivitas atau kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan yang ditugaskan perusahaan.
- d) Tanggung jawab adalah suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rizky Amanda Harahap(2015)	Analisis Pengaruh pelatihan Dan Kepribadian Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara.	Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear berganda, dengan variabel bebas, yaitu pelatihan dan kepribadian dan variabel terikat yaitu Prestasi Kerja. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan pelatihan dan kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai. Berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh positif dan signifikan, dan variabel kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara.

2.	Rayi Endah (2008)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Warung Makan Taman Singosari Semarang)	Melalui uji t, kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan secara parsial, namun harga tidak berpengaruh. Melalui uji F, diketahui variabel kualitas layanan, kualitas produk dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.
3.	Widyawaty Mashar, 2015	“Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu	Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja pegawai inspektorat kabupaten rokan hulu. Penelitian ini menggunakan pelatihan sebagai variabel independen dan prestasi kerja sebagai variabel dependen. Indikator pelatihan pada penelitian ini adalah jenis pelatihan, materi pelatihan, waktu pelatihan. Indikator prestasi kerja yang digunakan adalah hasil kerja, pengetahuan pekerjaan, inisiatif, kecekatan mental, sikap, disiplin waktu dan absensi. Berdasarkan hasil uji T yang dilakukan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara pelatihan dengan prestasi kerja.

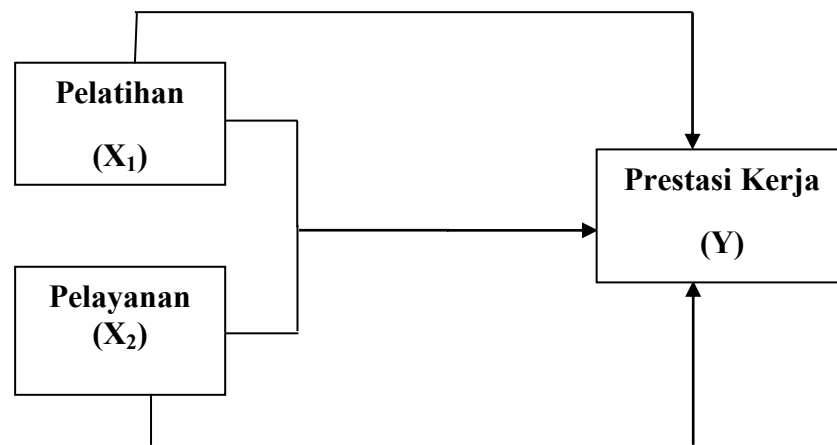
### 2.3. Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan pustaka dan teori yang telah disampaikan, maka kerangka konseptual yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

Teori hubungan :

$$X_1 \rightarrow Y$$

$$X_2 \rightarrow Y$$



**Gambar II.1 Kerangka Konseptual**

#### 2.4. Hipotesis

Dari apa yang dikemukakan diatas maka dapat ditarik kesimpulan sementara atau hipotesis berupa:

1. Ada pengaruh yang positif antara pelatihan terhadap prestasi kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.
2. Ada pengaruh yang positif antara pelayanan terhadap prestasi kerja karyawan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.
3. Ada pengaruh yang positif antara pelatihan dan pelayanan terhadap prestasi kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 2.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, menurut Sugiono (2009:11) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan itu kedua variabel tersebut.

#### 2.2. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat, Jalan Imam Bonjol Stabat.

#### 2.3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian direncanakan enam bulan mulai dari bulan Desember 2017 sampai bulan Mei 2018

**Tabel III.1**  
**Jadwal Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Bulan					
		Des 2017	Jan 2018	Feb 2018	Mar 2018	Apr 2018	Mei 2018
1	Penyusunan Proposal						
2	Seminar Proposal						
3	Pengambilan Data						
4	Pengumpulan Data						
5	Seminar Hasil						
6	Bimbingan Skripsi						
7	Pengajuan Sidang Meja Hijau						

## 2.4. Populasi dan Sampel

### 2.4.1. Populasi

Populasi menurut Sugiono (2009:72) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai tetap dan pegawai honorer di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat adalah sebanyak 60 orang yang terdiri dari pegawai tetap sebanyak 44 orang dan pegawai honor sebanyak 16 orang.

### 2.4.2. Sampel

Sedangkan sampel menurut Sugiono (2009:73) adalah Penelitian sebagian kecil dari elemen-elemen tertentu suatu populasi atau populasi yang menjadi sumber daya atau sebagai wakil dari suatu populasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik slovin, yaitu sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel dan sampel yang digunakan sebanyak 52 orang diambil dari 60 orang sebagai populasinya, dengan rumus :

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1} = \frac{60}{60(0,05)^2 + 1} = \frac{60}{1,15} = 52,17 = 52 \text{ orang}$$

Dimana :

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

$e^2$  = Batas ketelitian yang diinginkan

### 3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan informasi yang sangat membantu penelitian yang akan menggunakan variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) yang sama. Penelitian ini dibagi tiga variabel yaitu pelatihan, pelayanan variabel bebas dan prestasi kerja pegawai variabel terikat. Dibawah ini definisi operasional dari penelitian yang akan dilakukan. Adapun definisi variabel yang digunakan dalam penulisan skripsi ini antara lain sebagai berikut :

**Tabel III.2**  
**Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Pelatihan ( $X_1$ )	Pelatihan merupakan proses keterampilan kerja timbal balik yang bersifat membantu, oleh karena itu dalam pelatihan seharusnya diciptakan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan, sehingga dapat mendorong mereka untuk dapat bekerja lebih baik.	a) Partisipasi Pegawai b) Perubahan Pegawai c) Tenaga Pelatihan Sumber: Siregar (2009)	L I K E R T
Pelayanan ( $X_2$ )	Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain, disertai dengan kemudahan-kemudahan memenuhi segala kebutuhan mereka	a) Tengibles b) Reliability c) Responsiveness d) Assurance e) Emphaty Sumber: Lupiyoadi (2006 : 182)	L I K E R T
Prestasi Kerja Pegawai (Y)	Prestasi kerja adalah hasil kerja seseorang berdasarkan beban tanggung jawab yang diberikan kepadanya	a) Kualitas b) Kuantitas c) Pelaksanaan tugas d) Tanggung jawab Sumber: Mangkunegara (2009:67)	L I K E R T

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data serta informasi yang dibutuhkan, maka penulis menggunakan pengumpulan data sebagai berikut :

1. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari literature dan buku-buku bacaan yang erat hubungannya dengan objek penelitian melalui :

Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Melalui studi untuk memperoleh keterangan-keterangan dari buku-buku yang sesuai dengan judul penelitian. Penelitian kepustakaan ini dengan dilakukan melalui studi dokumentasi yaitu dengan melihat literatur-literatur dan bahan tulisan perusahaan sebagai masukan dalam penelitian.

2. Data Primer

Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian Lapangan maksudnya adalah memperoleh data dengan cara pengamatan langsung ke lokasi riset/penelitian yaitu terdiri dari tiga cara:

- a. Teknik Wawancara (*Interview*)

Yaitu melakukan tanya jawab langsung dengan pihak perusahaan yang mempunyai wewenang untuk memberikan informasi/data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

- b. Pengamatan (*Observation*)

Yaitu mengadakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian sehubungan dengan judul penelitian di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.

c. Angket (*Questioner*)

Yaitu memperoleh data dengan cara menyebarkan angket atau daftar pertanyaan tentang penelitian pada responden.

Pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiono (2009:86) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisa kuantitatif penelitian ini, maka peneliti memberikan 5 (lima) alternative jawaban kepada responden untuk masing-masing variabel dengan menggunakan skala 1 sampai 5, yang dapat dari Tabel 3.3 berikut :

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

No.	Item Instrumen	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber:* Sugiono (2009:87)

### 3.7. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui pengaruh disiplin dan pengawasan kerja terhadap kinerja karyawan, maka dapat dianalisa dengan menggunakan rumus analisa regresi linear berganda yang diolah dengan program SPSS versi 22.0.



### 3.7.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2016:172), instrumen yang valid berarti alat ukur kuesioner yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid. Berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 16.0, dengan kriteria sebagai berikut :

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  , maka pertanyaan dinyatakan valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  , maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode yang digunakan adalah metode *Cronbach's Alpha*. Metode ini diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai *alpha Cronbach* 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel

### 3.7.2. Uji Statistik

Uji statistik menggunakan model regresi linier berganda dengan menggunakan rumus menurut Sugiono (2009:204) sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + B_2X_2$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Prestasi Kerja)

X<sub>1</sub> = Variabel bebas (Pelatihan)

X<sub>2</sub> = Variabel bebas (Pelayanan)

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi

Peneliti menggunakan alat bantu program SPSS *for windows* 22.0 untuk keperluan analisis dan pengujian hipotesis.

### 3.7.3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terjadinya penyimpangan terhadap asumsi klasik.

Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, yakni Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, dan Uji Heterosdastisitas.

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2006:92).

#### b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolinearitas, maka koefisien regresi variabel tidak tentu dan kesalahan menjadi tidak terhingga. Salah satu metode untuk mendiagnosa adanya multicollinearity adalah dengan menganalisis nilai tolerance dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena  $VIF = 1/Tolerance$ . Nilai *cut off* yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance kurang dari 0,1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10.

#### c) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas, yakni variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap.

### 3.7.4. Uji Hipotesis

#### a) Uji t (secara Parsial)

Uji hipotesis menggunakan uji signifikan parsial (uji t). Uji t dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antar

variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 5\%$ ). Kriteria pengujian ini adalah :

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ .

$H_1$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ .

b) Uji F (secara Simultan)

Uji hipotesis menggunakan uji signifikan simultan (uji F). Uji F dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara simultan antar variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 5\%$ ). Kriteria pengujian ini adalah :

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ .

$H_1$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ .

### 3.7.5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan koefisien determinasi (adjusted  $R^2$ ) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan terhadap 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, H. John, dan Joyce E.A Russel. (2003). **Human resource management (An Experimental Approach International Edition)**. Mc. Graw-Hill Inc. Singapore.
- Efendi, Marihot Tua. (2002), **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Farida, (2005). **Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu**, Ciawi Bogor, Ghalia, Indonesia
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Kedua*. Yogyakarta. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, Hani T., 2003, **Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia**, Yogyakarta: BPFE., UGM.
- Handoko, Hani T.,(2007) **Mengukur Kepuasan Kerja**. Jakarta, Jakarta, Erlangga
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2007. **Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai**. Jakarta : Grasindo
- Hasibuan, Malayu S. P, 2007. **Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi** Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2008. **Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Kesembilan** Jakarta : Bumi Aksara Jafar,
- Justin. T. Sirait, 2006. **Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi**. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa: Benyamin Molan 2005, **Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas. Jilid 2**, Jakarta: PT. Intan Sejati Klaten.
- Kotler, Philip, 2002, **Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium**, Jakarta, Prehallindo
- Mangkunegara, A.A. Anwar , (2011). **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, A.A. Anwar, (2009). **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mathis, Robert L, Jackson, John H. 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Salemba Empat
- Rambat, Lupiyoadi. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

- Rayi Endah, 2008, **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus pada Warung Makan Taman Singosari Semarang)** Tesis Pascasarjana Univesitas Semarang.
- Rizky Amanda Harahap (2015) **Analisis Pengaruh pelatihan Dan kepribadian Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan** Provinsi Sumatera Utara, skripsi Universitas Sumatera Utara.
- Sahat Siregar, 2009. **Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai.** Universitas Sumatera Utara
- Sudarmanto. 2009. **Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi dan Implementasi dalam Organisasi.** Yogyakarta; PUSTAKA PELAJAR
- Soeprihanto, John (2009). **Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan.** Yogyakarta: BPFE
- Sugiyono, 2009, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2016, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**, Bandung: Alfabeta
- Sulaefy, (2017). **Pengaruh Pelatihan dan Pelayanan terhadap Prestasi Kerja Pegawai.** *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 5, No. 1
- Tiptono, Fandy, 2004, **Manajemen Jasa, Edisi Ketiga**, Yogyakarta: Andi.



## KUESIONER

PENGARUH PELATIHAN DAN PELAYANAN TERHADAP PRESTASI  
KERJA KARYAWAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN LANGKAT

### I. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan cermat sebelum anda menjawab
2. Pilihlah salah satu jawaban anda serta beri tanda Check List (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban anda.
3. Angket ini bertujuan hanya untuk mendapatkan / mengumpulkan data bersedia mengisi angket pertanyaan ini.
4. Terima kasih sebelumnya atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara, yang telah bersedia mengisi angket pertanyaan ini.
5. Ada lima alternatif jawaban, yaitu :
  - Sangat setuju (SS) : diberi skor 5
  - Setuju (S) : diberi skor 4
  - Ragu-ragu (RR) : diberi skor 3
  - Tidak Setuju (TS) : diberi skor 2
  - Sangat Tidak Setuju (STS) : diberi skor 1

### II. Karakteristik Responden

- Umur : .....
- Jenis Kelamin : a) Pria b) Wanita
- Pendidikan Terakhir : a. Perguruan Tinggi/ Akademik (S1/D3)  
b. Sekolah Menengah Atas (SMA) / Sederajat

<b>NO</b>	<b>Pernyataan Variabel Pelatihan (X1)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Saya berantusias dalam mengikuti pelatihan yang diadakan oleh organisasi.					
2	Saya mengikuti pelatihan yang diadakan sampai selesai dalam penyajian materi.					
3	Saya berusaha semaksimal mungkin agar hasil dari pelatihan yang diperoleh dapat terwujud dalam perubahan sikap.					
4	Saya menunjukkan perubahan sikap yang lebih baik setelah mengikuti pelatihan.					
5	Saya menguasai semua materi semaksimal mungkin karena disajikan oleh ahli dibidangnya					
6	Saya merasa jika setiap materi yang dibawakan dalam pelatihan di berikan oleh ahli dibidangnya.					
7	Saya sangat mendukung jika dikemudian hari ada pelatihan serupa untuk mendukung perubahan sikap semua pegawai menuju lebih baik lagi.					
8	Saya bertanggung jawab secara moral atas suksesnya setiap pelatihan yang diadakan.					

<b>NO</b>	<b>Pernyataan Variabel Pelayanan (X2)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan / memuaskan.					
2	Prosedur pelayanan masyarakat tidak berbelit-belit.					
3	Selalu siap untuk membantu masyarakat.					
4	Cepat dalam menyelesaikan masalah					
5	Mempunyai pengetahuan yang luas.					
6	Ramah dalam melayani pelanggan / tamu.					
7	Mampu berkomunikasi dengan baik.					
8	Pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.					



NO	Pernyataan Variabel Prestasi Kerja (Y)	SS	S	RR	TS	STS
1	Merasa puas terhadap pekerjaan jika pekerjaan tersebut selesai.					
2	Saya berusaha untuk memperhatikan hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan.					
3	Saya memiliki kecenderungan untuk bekerja dengan penuh semangat.					
4	Saya bekerja berdasarkan apa yang diperintahkan atasan.					
5	Saya harus melaksanakan tugas yang telah menjadi tugas utama.					
6	Saya berusaha bahwa melakukan aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan harus dapat diselesaikan dengan baik.					
7	Saya, memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan.					
8	Saya saling bertukar informasi antar rekan kerja.					

Terima kasih atas kesediaan waktu dan perhatian yang saudara berikan.

## LAMPIRAN 1

### Correlations

		Correlations								
		X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Pelatihan
X11	Pearson Correlation	1	,498**	,473**	,140	,308*	,166	,255	,137	,497**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,322	,026	,239	,068	,332	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X12	Pearson Correlation	,498**	1	,687**	,338*	,463**	,228	,311*	,299*	,644**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,014	,001	,104	,025	,032	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X13	Pearson Correlation	,473**	,687**	1	,625**	,562**	,314*	,354*	,088	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,023	,010	,536	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X14	Pearson Correlation	,140	,338*	,625**	1	,584**	,419**	,490**	,259	,694**
	Sig. (2-tailed)	,322	,014	,000		,000	,002	,000	,064	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X15	Pearson Correlation	,308*	,463**	,562**	,584**	1	,458**	,617**	,378**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,026	,001	,000	,000		,001	,000	,006	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X16	Pearson Correlation	,166	,228	,314*	,419**	,458**	1	,612**	,439**	,683**
	Sig. (2-tailed)	,239	,104	,023	,002	,001		,000	,001	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X17	Pearson Correlation	,255	,311*	,354*	,490**	,617**	,612**	1	,659**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,068	,025	,010	,000	,000	,000		,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X18	Pearson Correlation	,137	,299*	,088	,259	,378**	,439**	,659**	1	,641**
	Sig. (2-tailed)	,332	,032	,536	,064	,006	,001	,000		,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Pelatihan	Pearson Correlation	,497**	,644**	,698**	,694**	,793**	,683**	,830**	,641**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### CORRELATIONS

/VARIABLES=X21 X22 X23 X24 X25 X26 X27 X28 X2

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

Correlations

		X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	Pelayanan
X21	Pearson Correlation	1	,795**	,347*	,460**	,589**	,284*	,606**	,591**	,752**
	Sig. (2-tailed)		,000	,012	,001	,000	,041	,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X22	Pearson Correlation	,795**	1	,479**	,566**	,736**	,309*	,731**	,684**	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,026	,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X23	Pearson Correlation	,347*	,479**	1	,815**	,361**	,495**	,464**	,511**	,720**
	Sig. (2-tailed)	,012	,000		,000	,009	,000	,001	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X24	Pearson Correlation	,460**	,566**	,815**	1	,460**	,623**	,488**	,511**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,001	,000	,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X25	Pearson Correlation	,589**	,736**	,361**	,460**	1	,302*	,652**	,628**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,009	,001		,029	,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X26	Pearson Correlation	,284*	,309*	,495**	,623**	,302*	1	,504**	,559**	,635**
	Sig. (2-tailed)	,041	,026	,000	,000	,029		,000	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X27	Pearson Correlation	,606**	,731**	,464**	,488**	,652**	,504**	1	,801**	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X28	Pearson Correlation	,591**	,684**	,511**	,511**	,628**	,559**	,801**	1	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Pelayanan	Pearson Correlation	,752**	,861**	,720**	,790**	,767**	,635**	,844**	,848**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

		Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Prestasi Kerja
Y1	Pearson Correlation	1	,198	,332*	,612**	,653**	,318*	,181	,464**	,702**
	Sig. (2-tailed)		,159	,016	,000	,000	,022	,199	,001	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y2	Pearson Correlation	,198	1	-,052	,581**	,506**	,564**	,176	,362**	,615**
	Sig. (2-tailed)	,159		,715	,000	,000	,000	,213	,008	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y3	Pearson Correlation	,332*	-,052	1	,239	,371**	,101	,191	,222	,462**
	Sig. (2-tailed)	,016	,715		,088	,007	,476	,175	,114	,001
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y4	Pearson Correlation	,612**	,581**	,239	1	,826**	,576**	,290*	,481**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,088		,000	,000	,037	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y5	Pearson Correlation	,653**	,506**	,371**	,826**	1	,530**	,229	,505**	,874**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,007	,000		,000	,103	,000	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y6	Pearson Correlation	,318*	,564**	,101	,576**	,530**	1	,311*	,407**	,697**
	Sig. (2-tailed)	,022	,000	,476	,000	,000		,025	,003	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y7	Pearson Correlation	,181	,176	,191	,290*	,229	,311*	1	,146	,485**
	Sig. (2-tailed)	,199	,213	,175	,037	,103	,025		,301	,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y8	Pearson Correlation	,464**	,362**	,222	,481**	,505**	,407**	,146	1	,645**
	Sig. (2-tailed)	,001	,008	,114	,000	,000	,003	,301		,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Prestasi Kerja	Pearson Correlation	,702**	,615**	,462**	,865**	,874**	,697**	,485**	,645**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	52	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	52	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,837	8

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X21 X22 X23 X24 X25 X26 X27 X28
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	52	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	52	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	8

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	52	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	52	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,822	8

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT PrestasiKerja
/METHOD=ENTER Pelatihan Pelayanan
/SAVE RESID.
    
```

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Pelatihan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,787 <sup>a</sup>	,619	,604	2,96208

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Pelatihan

b. Dependent Variable: Prestasi Kerja

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	699,407	2	349,703	39,857	,000 <sup>b</sup>
	Residual	429,922	49	8,774		



Total	1129,329	51			
-------	----------	----	--	--	--

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Pelatihan

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,526	2,216		2,494	,016		
	Pelatihan	,395	,084	,423	4,710	,000	,961	1,040
	Pelayanan	,479	,074	,585	6,511	,000	,961	1,040

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

#### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Pelatihan	Pelayanan
1	1	2,928	1,000	,00	,01	,01
	2	,050	7,643	,04	,28	,87
	3	,022	11,559	,96	,71	,12

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18,0854	33,1461	24,2586	3,70322	52
Residual	-7,76638	7,16221	,00000	2,90342	52
Std. Predicted Value	-1,667	2,400	,000	1,000	52
Std. Residual	-2,622	2,418	,000	,980	52

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

#### NPAR TESTS

/K-S (NORMAL)=Pelatihan Pelayanan PrestasiKerja RES\_3  
/MISSING ANALYSIS.

#### NPar Tests

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Pelatihan	Pelayanan	Prestasi Kerja	Unstandardized Residual
N		52	52	52	52
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	22,6045	20,4543	24,2586	,0000000
	Std. Deviation	5,04034	5,75103	4,70571	2,90342057
	Most Extreme Differences	Absolute	,110	,115	,100
	Positive	,107	,115	,068	,102
	Negative	-,110	-,088	-,100	-,074
Test Statistic		,110	,115	,100	,102
Asymp. Sig. (2-tailed)		,166 <sup>c</sup>	,085 <sup>c</sup>	,200	,200

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

```

COMPUTE RES_2=ABS (RES_3) .
EXECUTE .
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT RES_2
  /METHOD=ENTER Pelatihan Pelayanan.

```

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Pelatihan <sup>b</sup>		Enter

- a. Dependent Variable: RES\_2
- b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,232 <sup>a</sup>	,054	,015	1,89520

- a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Pelatihan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,969	2	4,984	1,388	,259 <sup>b</sup>
	Residual	175,997	49	3,592		
	Total	185,966	51			

- a. Dependent Variable: RES\_2
- b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Pelatihan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,788	1,418		2,672	,010
	Pelatihan	-,089	,054	-,236	-1,664	,103
	Pelayanan	,019	,047	,059	,413	,681

- a. Dependent Variable: RES\_2

## CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Pelatihan Pelayanan PrestasiKerja
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```



## Correlations

		Correlations		
		Pelatihan	Pelayanan	Prestasi Kerja
Pelatihan	Pearson Correlation	1	,197	,539**
	Sig. (2-tailed)		,162	,000
	N	52	52	52
Pelayanan	Pearson Correlation	,197	1	,669**
	Sig. (2-tailed)	,162		,000
	N	52	52	52
Prestasi Kerja	Pearson Correlation	,539**	,669**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	52	52	52

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



**LAMPIRAN 2**

No Responden	Jawaban Responden Variabel X1 (Pelatihan)								Total Skor
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	3	3	4	5	5	4	5	5	34
2	4	4	5	5	4	5	5	5	37
3	4	3	4	2	2	4	2	2	23
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	4	3	4	4	4	5	5	5	34
6	3	3	5	4	4	4	5	5	33
7	2	3	5	5	3	4	2	2	26
8	3	3	3	3	3	3	2	4	24
9	3	3	4	3	3	4	3	3	26
10	4	3	5	4	4	2	2	2	26
11	3	3	4	4	5	5	5	5	34
12	3	4	5	5	5	5	5	5	37
13	2	2	3	3	3	3	2	3	21
14	4	3	4	4	4	5	4	4	32
15	3	3	3	3	3	3	2	4	24
16	4	4	5	4	4	4	4	5	34
17	3	3	4	5	4	5	5	5	34
18	2	2	3	3	3	3	2	3	21
19	3	4	5	5	5	5	5	4	36
20	3	3	5	5	4	4	4	4	32
21	3	3	4	4	3	4	4	4	29
22	4	4	5	4	4	4	5	5	35
23	3	4	5	4	5	4	5	4	34
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
25	3	3	3	3	3	3	2	4	24
26	4	3	4	5	4	4	4	4	32
27	3	3	4	4	4	5	4	3	30
28	4	4	5	4	5	4	4	5	35
29	4	3	4	4	4	4	4	4	31
30	4	3	5	5	5	5	4	4	35
31	3	4	4	4	5	3	4	4	31
32	2	2	3	3	3	4	3	4	24
33	2	3	4	4	4	4	4	4	29
34	3	2	3	4	2	3	3	4	24
35	3	3	4	4	4	4	4	4	30
36	3	3	4	5	4	5	5	4	33
37	3	2	3	4	4	4	4	4	28
38	2	2	3	4	4	4	5	5	29
39	3	3	4	4	4	4	4	4	30
40	3	3	4	3	4	5	5	5	32
41	3	3	4	4	5	5	3	4	31

42	3	3	4	4	4	4	2	3	27
43	2	3	4	4	3	4	2	4	26
44	4	4	5	4	4	3	3	5	32
45	4	3	4	4	4	4	4	5	32
46	4	3	5	4	5	4	4	2	31
47	3	4	4	4	4	5	3	5	32
48	3	3	5	5	4	3	2	2	27
49	3	3	3	3	3	3	2	3	23
50	3	2	3	3	4	4	3	4	26
51	2	3	4	4	4	3	4	4	28
52	3	3	4	4	4	4	5	5	32

No Responden	Jawaban Responden Variabel X2 (Pelayanan)								Total Skor
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	4	3	4	4	4	3	4	31
2	5	4	3	3	4	5	4	4	32
3	4	3	3	2	2	3	3	3	23
4	4	3	3	3	3	4	3	2	25
5	5	4	4	4	4	5	5	5	36
6	3	3	2	3	2	4	3	3	23
7	4	3	3	3	4	4	3	3	27
8	4	3	2	2	2	4	4	3	24
9	4	3	2	4	3	5	3	3	27
10	5	5	2	2	5	3	4	4	28
11	4	4	4	4	4	4	3	4	31
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	5	5	5	5	5	5	4	5	39
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	5	5	5	5	4	5	5	5	39
16	5	4	4	4	4	5	5	5	36
17	5	4	4	4	4	4	3	3	30
18	5	5	4	5	5	5	4	4	37
19	3	2	3	2	3	4	2	3	22
20	4	4	4	4	4	4	3	3	30
21	4	3	4	3	3	4	3	3	27
22	4	3	3	3	3	4	2	4	26
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	5	4	4	4	3	3	3	3	29
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	3	3	4	4	4	4	4	31
27	4	3	3	3	3	4	2	2	24
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	4	3	4	4	4	4	3	3	29
30	5	5	4	4	5	5	4	4	36

31	3	2	3	2	3	4	3	3	23
32	3	2	3	3	3	4	2	3	23
33	4	3	4	4	3	3	3	2	26
34	5	5	2	2	5	3	4	4	30
35	3	2	3	3	4	4	3	3	25
36	5	5	5	5	4	5	4	4	37
37	3	3	4	4	4	4	4	3	27
38	3	2	3	3	3	4	3	3	24
39	3	3	3	3	4	4	3	3	26
40	3	3	4	3	3	4	3	3	26
41	5	3	4	3	3	5	4	4	31
42	3	3	4	3	3	3	3	3	25
43	4	3	3	3	4	3	3	3	26
44	3	2	3	3	2	4	2	3	22
45	4	3	3	4	4	5	3	3	29
46	4	3	4	4	2	4	2	3	26
47	5	4	3	3	4	4	3	3	29
48	5	4	2	2	5	3	4	4	29
49	3	3	2	2	3	4	3	2	22
50	3	2	3	3	3	4	2	2	22
51	5	3	3	3	3	3	2	2	24
52	4	4	3	3	4	3	3	3	27

No Responden	Jawaban Responden Variabel Y (Prestasi Kerja)								Total Skor
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	4	5	4	5	5	5	4	4	36
2	4	5	3	5	5	5	3	5	35
3	2	4	4	3	2	4	4	4	27
4	4	2	5	4	3	3	4	3	27
5	4	5	5	4	4	5	5	5	37
6	3	5	4	4	4	5	5	5	35
7	3	4	4	3	3	4	4	4	29
8	4	4	4	4	3	4	4	5	32
9	3	4	4	4	3	4	4	4	30
10	3	4	4	3	3	4	3	4	28
11	4	5	4	4	4	5	5	5	36
12	4	5	5	5	5	5	3	5	37
13	4	5	5	5	5	5	5	5	39
14	4	4	4	4	4	5	5	4	34
15	4	5	5	5	5	5	5	5	39
16	4	4	5	5	5	4	5	5	37
17	3	5	5	4	4	5	5	5	36
18	4	5	4	5	5	4	4	5	36
19	4	5	5	5	5	5	3	5	37

20	4	5	5	4	4	4	4	4	33
21	3	4	4	4	4	5	4	4	32
22	4	5	5	5	5	5	3	5	37
23	4	5	3	5	4	5	5	5	36
24	3	5	3	4	4	5	3	5	32
25	4	4	5	4	4	5	5	5	36
26	4	5	4	4	4	4	3	5	33
27	3	4	4	4	4	4	4	4	31
28	4	4	5	5	5	5	5	5	39
29	3	5	4	4	4	5	4	4	33
30	4	5	3	5	4	5	5	5	36
31	4	4	4	4	4	4	4	5	23
32	2	4	4	3	3	4	4	4	38
33	3	5	4	4	3	4	4	4	31
34	3	4	3	4	3	4	4	4	29
35	3	5	3	4	4	4	4	4	31
36	3	5	4	5	5	5	5	4	36
37	3	5	3	4	4	4	4	4	31
38	3	5	3	4	3	5	4	4	31
39	3	5	4	4	3	4	4	4	31
40	4	5	4	4	4	5	4	4	34
41	4	4	4	4	4	4	4	5	33
42	3	5	3	4	3	4	4	4	30
43	3	4	4	4	4	4	4	4	30
44	4	5	4	5	4	4	3	4	35
45	3	5	5	5	4	5	4	4	35
46	3	5	4	4	4	4	5	4	33
47	3	5	4	4	4	4	4	5	34
48	3	4	4	4	3	5	3	4	30
49	2	3	3	2	2	3	3	4	22
50	3	5	4	3	3	4	3	4	39
51	2	4	4	4	3	5	4	5	21
52	3	3	4	4	4	5	5	4	33