

**SKRIPSI**

**PENGARUH TINGKAT KESESUAIAN PELATIHAN SUMBER  
DAYA MANUSIA TERHADAP PENINGKATAN KINERJA  
KARYAWAN PADA PT.BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO)Tbk CABANG MASAMBA**

**RIRIN WULANDARI  
105720459013**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR  
2017**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Alamat : Jalan Sultan Alauddin No.259 Fax (0411)860132 Makassar 90221

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **Pengaruh Tingkat Kesesuaian Pelatihan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba**

Nama : Ririn Wulandari

Nomor Stambuk : 105720 459013

Fakultas / Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diajukan di depan Panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Selasa 13 Juni 2017 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, Mei 2017

Menyetujui

Pembimbing I

**Drs. H. Sultan Sarda,MM**

Pembimbing II

**Sitti Marhumi,SE.,MM**

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



**Ismail Rasulong, SE, MM**  
NBM: 903078

Ketua Jurusan Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Makassar

**Moh. Aris Fasigai, SE.,MM**  
NBM: 109 3485

## PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah di sahkan oleh Panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 109 /2017 Tahun 1438 H/2017 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari Sabtu, 13 Juni 2017 M/18 Ramadhan 1438 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Juni 2017

Panitia Ujian :

Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM  
(Rektor Unismuh Makassar)

Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Penguji : 1. Drs. H. Sultan Sarda, MM.  
2. Samsul Rizal, SE, MM.  
3. Ismail Badollahi, SE, M.Si. Ak.  
4. Dr. Edi Jusriadi, SE, MM.

## ABSTRAK

RIRIN WULANDARI 2013, **Pengaruh Tingkat Kesesuaian Pelatihan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba.** Di bimbing oleh Sultan Sarda selaku pembimbing I dan Sitti Marhumi selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat kesesuaian pelatihan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba. Kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) dan wawancara secara langsung dengan pihak yang terkait.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelatihan keahlian, model komunikasi dan media pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba dan variabel model komunikasi adalah variabel yang paling signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba.

**Kata Kunci :** Pelatihan Keahlian, Model Komunikasi, Media Pelatihan dan Kinerja Karyawan.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia dan segala nikmat yang selalu datang dari-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul

“PENGARUH TINGKAT KESESUAIN PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA PT.BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)TBK CABANG MASAMBA”.

Tak lupa penulis haturkan shalawat dan salam ke hadirat junjungan Nabi Besar kita Muhammad SAW, yang telah membawa kita keluar dari jaman jahiliyah menuju jaman yang penuh pelimpahan cahaya ilmu.

Tujuan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat sidang skripsi guna memperoleh Gelar sarjana Ekonomi (S1) Prodi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Makassar.

Terima kasih kuucapkan kepada kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan bantuan dorongan baik moril, doa maupun material. Terima kasih atas jasmu yang tak ternilai dengan apapun, jasmu tak akan pernah terlupakan dan terbalas sampai kapanpun.

Skripsi ini dapat diselesaikan juga tidak terlepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu dalam

kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Rahman Rahim, SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail rasulong,SE.,MM, selaku dekan Fakultas Universitas Muahammadiyah Makassar.
3. Bapak Moh.Aris Pasigai SE,MM dan Nur Rasyid,SE,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Sekretaris Jurusan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. H. Sultan Sarda, MM dan Ibu Sitti Marhumi, SE.,MM selaku pembimbing I dan Pembimbing II yang banyak meluangkan waktunya dalam mengarahkan dan membimbing sampai selesainya penulisan ini
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan,pengalaman,serta bantuan yang tidak dapat terhitung kepada penulis selama berada di dalam maupun di luar bangku perkuliahan.
6. Segenap Pimpinan beserta Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk Unit Lambarese Cabang Masamba yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.
7. Keluarga Besar baik di Makassar maupun kampung halaman yang selalu mendoakan penulis, terima kasih atas semuanya.

8. Keluarga besar Manajemen 11 2013 yang telah berbagi cerita, persaudaraan, kebersamaan dan bantuan dari awal hingga sekarang terima kasih
9. Terima kasih kepada kakanda ikmal Nurdin SE, Ardianyah SE, dan sahabat tercinta lini alfianita yang senantiasa mendampingi memberika masukan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua Pihak Yang telah membantu memberikan semangat serta doanya kepada penulis,yang tidak dapat penulis sampaikan satu-persatu. Terima Kasih Banyak.

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh dari sempurna dan belum memenuhi keinginan berbagi pihak mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis.Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan umumnya.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb

Penulis

Ririn wulandari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	5
B. Fungsi Sumber Daya Manusia .....	10
C. Pengertian Pelatihan dan Tujuannya .....	14
D. Kinerja Karyawan.....	20
E. Penelitian Terdahulu.....	24



F. Kerangka Pikir .....	26
G. Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
B. Metode Pengumpulan Data .....	28
C. Jenis dan Sumber Data.....	29
1. Jenis Data .....	29
2. Sumber Data .....	29
D. Populasi dan Sampel .....	29
E. Metode Analisis Data .....	30
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	32
<b>BAB IV SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN.....</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
B. Visi dan Misi Organisasi .....	36
C. Struktur Organisasi .....	37
D. Job Description.....	38
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Karakter Ristik Responden.....	51

B. Deskripsi Variabel Penelitian .....	54
C. Deskripsi Variabel .....	55
D. Analisis Data.....	64
E. Analisis linier regresi Berganda .....	67
F. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	69
G. Pengujian Hipotesis .....	70
H. Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 5.2 Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 5.3 Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan .....	53
Tabel 5.4 Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja .....	54
Tabel 5.5 Variabel Pelatihan Keahlian (X1).....	56
Tabel 5.6 Variabel Model komunikasi (X2).....	58
Tabel 5.7 Variabel Media Pelatihan (X3).....	61
Tabel 5.8 Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	63
Tabel 5.9 Uji Validitas .....	65
Tabel 5.10 Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 5.11 Hasil Regresi Berganda .....	67
Tabel 5.12 Koefisien Determinasi .....	69
Table 5.13 Uji Simultan (F). .....	70
Table 5.14 Uji Parsial (T).....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Fikir .....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	37

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan persaingan yang semakin tajam karena perubahan teknologi yang begitu cepat dan lingkungan yang begitu drastis pada setiap aspek kehidupan manusia, setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan tetapi juga berorientasi pada nilai sehingga organisasi tidak semata-mata mengejar pencapaian produktivitas karena kinerja adalah suatu hasil dimana orang-orang dan sumber daya lain yang ada dalam organisasi secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan, konsekuensinya adalah organisasi memerlukan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kemampuan yang unik sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Pelatihan karyawan merupakan kewajiban setiap manajer dan juga semua pihak yang terkait dalam pengembangan dan perencanaan usaha. Hal ini dikarenakan dengan diadakannya pelatihan, maka perusahaan tersebut telah melakukan investasi jangka panjang terhadap pengembangan nilai yang dimiliki perusahaan. Dengan adanya pelatihan, perusahaan dapat mengembangkan serta menambah pengetahuan dan ketrampilan karyawan sehingga dapat semakin mengefisienkan dan mengefektifkan kinerja karyawan.

Simanjuntak (2005), mendefinisikan pelatihan merupakan bagian dari investasi SDM (*human investment*) untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja, dan dengan demikian meningkatkan kinerja pegawai. Pelatihan biasanya dilakukan dengan kurikulum yang disesuaikan dengan kebutuhan jabatan, diberikan dalam waktu yang relatif pendek untuk membekali seseorang dengan keterampilan kerja.

Ivancevich menambahkan pelatihan adalah sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatnya segera. Selanjutnya, sehubungan dengan definisinya tersebut, Ivancevich (2008) mengemukakan sejumlah butir penting yang diuraikan di bawah ini: Pelatihan (*training*) adalah “sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seorang/sekelompok pegawai dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi”. Pelatihan terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilakukan. Pelatihan berorientasi ke masa sekarang dan membantu pegawai untuk menguasai keterampilan dan kemampuan (*kompetensi*) yang spesifik untuk berhasil dalam pekerjaannya.

Berkaitan dengan pentingnya pengelolaan tingkat kesesuaian pelatihan sumber daya manusia, maka dalam penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (*persero*) Tbk Cabang Masamba, sebagai lembaga keuangan perbankan maka perusahaan perlu memperhatikan mengenai tingkat kesesuaian pelatihan sumber daya manusia yang dilakukan oleh perusahaan, yang meliputi : pelatihan keahlian, model komunikasi dan media pelatihan yang digunakan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik memilih judul yaitu “ **Pengaruh Tingkat Kesesuaian Pelatihan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba** “

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah pelatihan yang terdiri atas pelatihan keahlian, model komunikasi dan media peltihan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT.Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Masamba.
2. Faktor-faktor mana yang paling dominan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT.Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Masamba.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat kesesuaian pelatihan sumber daya manusia yang terdiri atas pelatihan keahlian, model komunikasi, dan media pelatihan yang diterapkan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta lebih memahami teori-teori mengenai tingkat kesesuaian pelatihan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan. Penulis juga berharap bahwa hasil penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan serta referensi bagi penulis lain yang akan mengadakan penelitian dengan judul atau materi yang sama.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan saran serta pemikiran yang bermanfaat bagi manajemen PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba dalam menganalisis pengaruh tingkat kesesuaian pelatihan terhadap peningkatan kinerja karyawan mereka, yang pada akhirnya nanti diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen telah banyak disebut sebagai : "seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. "artinya bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan, atau dengan kata lain manager tidak melakukan pekerjaan-pekerjaan itu sendiri.

Manajemen memang dapat mempunyai pengertian lebih luas dari pada itu, tetapi defenisi diatas memberikan kepada kita kenyataan bahwa kita terutama mengelola Sumber Daya Manusia bukan bersifat materil atau finansial. Di lain pihak, manajemen mencakup fungsi-fungsi perencanaan (perancangan dan penugasan kelompok kerja), penyusunan personalia (penarikan, seleksi, pengembangan, pemberian kompensasi dan penilaian produktivitas kerja), pengarahan (motivasi, kepemimpinan, integrasi, dan pengelolaan konflik) dan pengawasan.

Manajemen Sumber daya manusia merupakan sistem yang terdiri dari banyak aktivitas interdependen (saling terkait satu sama lain). Aktivitas ini tidak berlangsung menurut isolasi: yang jelas setiap aktivitas mempengaruhi sumber daya manusia lain. Misalnya keputusan buruk menyangkut kebutuhan *staffing* bisa menyebabkan persoalan ketenagakerjaan, penempatan, kepatuhan sosial, hubungan serikat buruh, manajemen, dan kompensasi. Bila aktivitas sumber daya manusia dilibatkan secara

keseluruhan, maka aktivitas tersebut membantu sistem manajemen sumber daya manusia perusahaan. Perusahaan dan orang merupakan sistem terbuka karena mereka dipengaruhi oleh lingkungannya. Manajemen sumber daya manusia juga merupakan sistem terbuka yang dipengaruhi oleh lingkungan luar.

Raymon, jhon.r, dan Patrick.m (2010 : 6) mengemukakan bahwa:“Sumber Daya Manusia adalah kebijakan-kebijakan, praktik-praktik, serta sistem-sistem yang mempengaruhi perilaku, sikap dan kinerja karyawan.”

Sulistiyani dan Rosidah (2009 : 11) mengemukakan bahwa ” Manajemen sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi”.

Manajemen sebagai ilmu dan seni untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain. Artinya, tujuan dapat dicapai bila dilakukan oleh satu orang atau lebih. Sementara itu manajemen sumber daya manusia sebagai suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam suatu perusahaan.

Veithzal (2009 : 1) mengemukakan bahwa ” Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengendalian ”.

Marwansyah (2010:3) mengemukakan bahwa“manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam

organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial”.

Manajemen sumber daya manusia terdiri atas serangkaian keputusan yang terintegrasi tentang hubungan ketenagakerjaan yang mempengaruhi efektivitas karyawan dan organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumberdaya manusia didalam organisasi dapat digunakan secara efektif guna mencapai berbagai tujuan.

Sutrisno ( 2009 : 4 ) mendefenisikan bahwa ” Manajemen sumber daya manusia sebagai pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok kerja ”.

Handoko ( 2008 : 4 ) mengemukakan bahwa ” Manajemen sumber daya manusia adalah merupakan penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi ”.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mecapai tujuan. Betapapun majunya teknologi,

perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.

Moekijat ( 2010 : 4 ) mengemukakan bahwa ” Manajemen sumber daya manusia dapat di defenisikan sebagai proses pencapaian tujuan organisasi melalui mendapatkan, mempertahankan, memberhentikan, mengembangkan, dan menggunakan atau memanfaatkan sumber daya manusia dalam suatu organisasi dengan sebaik-baiknya”.

Ber macam-macam pendapat tentang pengertian manajemen sumber daya manusia, antara lain : adanya yang menciptakan Human Resources, ada yang mengartikan sebagai manpower management serta ada yang menyertakan dengan pengertian manajemen sumber daya manusia sebagai personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya).

Manajemen Sumber Daya Manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut :

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description* (pembagian tugas dan tanggung jawab), *job specification* (spesifikasi pekerjaan), *job reqrutment* (syarat pekerjaan), dan *job evaluation* (evaluasi pekerjaan).
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan *asa the ringht man in the right place and the right man in the ringht job* (menempatkan karyawan pada tempat dan kedudukan yang tepat).

3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
7. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
8. Melaksanakan pendidikan, latihan dan penilaian produktivitas karyawan.
9. Mengatur mutasi karyawan baik vertical maupun horizontal.
10. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

Tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat di pahami karena semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan, tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi yang bersangkutan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia tersebut harus dikelola agar dapat berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan organisasi.

## **B. Fungsi Sumber daya Manusia**

Adapun Fungsi-fungsi Sumber Daya Manusia Menurut Cherrington (1995 : 11) yaitu :

### **1. *Staffing/Employment***

Fungsi ini terdiri dari tiga aktivitas penting, yaitu perencanaan, penarikan, dan seleksi sumber daya manusia. Sebenarnya para manajer bertanggung jawab untuk mengantisipasi kebutuhan sumber daya manusia. Dengan semakin berkembangnya perusahaan, para manajer menjadi lebih tergantung pada departemen sumber daya manusia untuk mengumpulkan informasi mengenai komposisi dan keterampilan tenaga kerja saat ini.

Meskipun penarikan tenaga kerja dilakukan sepenuhnya oleh departemen sumber daya manusia, departemen lain tetap terlibat dengan menyediakan deskripsi dari spesifikasi pekerjaan untuk membantu proses penarikan.

Proses seleksi departemen sumber daya manusia melakukan penyaringan melalui wawancara, tes, dan menyelidiki latar belakang pelamar. Tanggung jawab departemen sumber daya manusia untuk pengadaan tenaga kerja ini semakin meningkat dengan adanya hukum tentang kesempatan kerja yang sama dan berbagai syarat yang diperlukan perusahaan.

### **2. *Performance Evaluation***

Departemen sumber daya manusia dan para manajer. Para manajer menanggung tanggung jawab utama untuk mengevaluasi bawahannya dan departemen sumber

daya manusia bertanggung jawab untuk mengembangkan bentuk penilaian kinerja yang efektif dan memastikan bahwa penilaian kinerja tersebut dilakukan oleh seluruh bagian perusahaan.

Departemen sumber daya manusia juga perlu melakukan pelatihan terhadap para manajer tentang bagaimana membuat standar kinerja yang baik dan membuat penilaian kinerja yang akurat.

### **3. *Compensation***

Dalam hal kompensasi/reward dibutuhkan suatu koordinasi yang baik antara departemen sumber daya manusia dengan para manajer. Para manajer bertanggung jawab dalam hal kenaikan gaji, sedangkan departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengembangkan struktur gaji yang baik. Sistem kompensasi yang memerlukan keseimbangan antara pembayaran dan manfaat yang diberikan kepada tenaga kerja. Pembayaran meliputi gaji, bonus, insentif, dan pembagian keuntungan yang diterima oleh karyawan. Manfaat meliputi asuransi kesehatan, asuransi jiwa, cuti, dan sebagainya. Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kompensasi yang diberikan bersifat kompetitif diantara perusahaan yang sejenis, adil, sesuai dengan hukum yang berlaku (misalnya: UMR), dan memberikan motivasi.

### **4. *Training and Development***

Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk membantu para manajer menjadi pelatih dan penasehat yang baik bagi bawahannya, menciptakan program pelatihan dan pengembangan yang efektif baik bagi karyawan baru

(orientasi) maupun yang sudah ada (pengembangan keterampilan), terlibat dalam program pelatihan dan pengembangan tersebut, memperkirakan kebutuhan perusahaan akan program pelatihan dan pengembangan, serta mengevaluasi efektifitas program pelatihan dan pengembangan. Tanggung jawab departemen sumber daya manusia dalam hal ini juga menyangkut masalah pemutusan hubungan kerja. Tanggung jawab ini membantu restrukturisasi perusahaan dan memberikan solusi terhadap konflik yang terjadi dalam perusahaan.

#### **5. *Employee Relations***

Dalam perusahaan yang memiliki serikat pekerja, departemen sumber daya manusia berperan aktif dalam melakukan negosiasi dan mengurus masalah persetujuan dengan pihak serikat pekerja. Membantu perusahaan menghadapi serikat pekerja merupakan tanggung jawab departemen sumber daya manusia. Setelah persetujuan disepakati, departemen sumber daya manusia membantu para manajer tentang bagaimana mengurus persetujuan tersebut dan menghindari keluhan yang lebih banyak. Tanggung jawab utama departemen sumber daya manusia adalah untuk menghindari praktek-praktek yang tidak sehat (misalnya : mogok kerja, demonstrasi). Dalam perusahaan yang tidak memiliki serikat kerja, departemen sumber daya manusia dibutuhkan untuk terlibat dalam hubungan karyawan. Secara umum, para karyawan tidak bergabung dengan serikat kerja jika gaji mereka cukup memadai dan mereka percaya bahwa pihak perusahaan bertanggung jawab terhadap kebutuhan mereka. Departemen sumber daya manusia dalam hal ini perlu memastikan apakah para karyawan diperlakukan secara baik dan apakah ada cara yang baik dan jelas



untuk mengatasi keluhan. Setiap perusahaan, baik yang memiliki serikat pekerja atau tidak, memerlukan suatu cara yang tegas untuk meningkatkan kedisiplinan serta mengatasi keluhan dalam upaya mengatasi permasalahan dan melindungi tenaga kerja.

#### **6. *Safety and Health***

Setiap perusahaan wajib untuk memiliki dan melaksanakan program keselamatan untuk mengurangi kejadian yang tidak diinginkan dan menciptakan kondisi yang sehat. Tenaga kerja perlu diingatkan secara terus menerus tentang pentingnya keselamatan kerja. Suatu program keselamatan kerja yang efektif dapat mengurangi jumlah kecelakaan dan meningkatkan kesehatan tenaga kerja secara umum. Departemen sumber daya manusia mempunyai tanggung jawab utama untuk mengadakan pelatihan tentang keselamatan kerja, mengidentifikasi dan memperbaiki kondisi yang membahayakan tenaga kerja, dan melaporkan adanya kecelakaan kerja.

#### **7. *Personnel Research***

Dalam usahanya untuk meningkatkan efektifitas perusahaan, departemen sumber daya manusia melakukan analisis terhadap masalah individu dan perusahaan serta membuat perubahan yang sesuai. Masalah yang sering diperhatikan oleh departemen sumber daya manusia adalah penyebab terjadinya ketidak hadiran dan keterlambatan karyawan, bagaimana prosedur penarikan dan seleksi yang baik, dan penyebab ketidak puasan tenaga kerja. Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang menyinggung masalah

ini. Hasilnya digunakan menilai apakah kebijakan yang sudah ada perlu diadakan perubahan atau tidak.

### **C. Pengertian Pelatihan dan Tujuannya**

Pelatihan merupakan usaha mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki organisasi. Usaha tersebut dilakukan melalui peningkatan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan dengan cara menambah pengetahuan dan keterampilan serta merubah sikap. Karyawan merupakan kekayaan organisasi yang paling berharga, karena dengan segala potensi yang dimilikinya, karyawan dapat terus dilatih dan dikembangkan, sehingga lebih berdaya guna, prestasinya menjadi semakin optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

Adanya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki organisasi, menyebabkan perlunya organisasi menjembatani kesenjangan tersebut, salah satunya caranya adalah melalui pelatihan. Dengan demikian diharapkan seluruh potensi yang dimiliki karyawan, yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap dapat ditingkatkan, akhirnya kesenjangan berkurang atau tidak terjadi bagi kesenjangan.

Pelatihan adalah Proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka". Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam

dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya.

Seringkali terjadi pada karyawan baru bahwa kemampuan dan keterampilan yang mereka miliki belum sesuai dengan yang diharapkan organisasi sehingga biasanya organisasi harus selalu melakukan program pelatihan untuk mereka. Tetapi pelatihan tidak hanya dilakukan untuk karyawan baru saja, karyawan lama pun kemampuan dan keahliannya perlu di-*upgrade* untuk memberikan penyegaran serta menyesuaikan tuntutan pekerjaan yang berubah. Pelatihan pada karyawan lama dapat pula sebagai sarana untuk mengasah keterampilan mereka dan menghindarkan terjadinya kejenuhan dalam bekerja sebagai akibat perubahan lingkungan atau strategi organisasi. Karena kejenuhan bekerja akan menyebabkan kurangnya kinerja karyawan sehingga berdampak pada produktivitas rekrutment.

Pelatihan dan pengembangan mempunyai kegunaan pada karier jangka panjang karyawan untuk membantu menghadapi tanggung jawab yang lebih besar di waktu yang akan datang. Program ini tidak hanya bermanfaat pada individu karyawan tetapi juga pada organisasi. Program pelatihan dan pengembangan merupakan salah satu kegiatan yang penting dan dijadikan salah satu investasi organisasi dalam hal sumber daya manusia.

Pelatihan dan pengembangan ditujukan untuk mempertahankan dan meningkatkan prestasi kerja para karyawan. Pelatihan di tujukan untuk meningkatkan prestasi kerja saat ini, sedangkan pengembangan ditujukan untuk meningkatkan

prestasi saat ini dan masa datang. Pelatihan diarahkan untuk membantu karyawan melaksanakan pekerjaan saat ini secara lebih baik. Pengembangan mewakili investasi pengembangan yang berorientasi masa depan pada diri karyawan. Baik karyawan manajerial maupun non manajerial akan menjalani pelatihan. Pelatihan yang bersifat teknis dibandingkan dengan manajer yang lebih banyak menerima pengembangan dalam bentuk keterampilan konseptual dan analitis dan keterampilan hubungan manusiawi untuk memperdalam wawasan mereka guna membawa rekrutmen pada tujuan yang strategis dan spesifik.

Menurut *Rachmawati (2008 : 110)* mengemukakan bahwa pelatihan merupakan ” wadah lingkungan bagi karyawan, dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan”.

Selanjutnya *Nawawi (2006 : 208)* mengemukakan bahwa ” Pelatihan adalah program-program untuk memperbaiki kemampuan melaksanakan pekerjaan secara individual, kelompok dan atau berdasarkan jenjang jabatan dalam organisasi perusahaan. Pengertian lain mengatakan pelatihan adalah proses melengkapi para pekerja dengan keterampilan khusus atau kegiatan membantu para pekerja dalam memperbaiki pelaksanaan perkerjaan yang tidak efisien ”.

Pelatihan bukan kegiatan manajemen sumber daya manusia dalam rangka penerimaan tenaga kerja. Namun dari pengertian terakhir mengenai pelatihan seperti disebutkan diatas, yang mengatakan sebagai proses melengkapi para pekerja dengan keterampilan khusus, maka terdapat keterkaitannya secara langsung dengan kegiatan

rekrutmen, seleksi, dan orientasi. Keterkaitan itu terletak pada kemungkinan terjadinya kesulitan mendapatkan tenaga kerja baru yang memenuhi tuntutan persyaratan pekerjaan/jabatan, seperti terdapat didalam deskripsi dan atau spesifikasi pekerjaan/jabatan, maka diterima sejumlah tenaga kerja yang sebelum memulai pekerjaannya dalam rangka penempatan, perlu diberikan pelatihan terlebih dahulu.

Sedarmayanti (2008 : 163) yang disadur dari William G.Scott bahwa ” pelatihan dalam ilmu pengetahuan perilaku adalah suatu kegiatan lini dan staf yang tujuannya adalah mengembangkan pimpinan untuk mencapai efektivitas pekerjaan perorangan yang lebih besar, hubungan antar pribadi dalam organisasi yang lebih baik dan penyesuaian pemimpin yang ditingkatkan kepada konteks seluruh lingkungannya ”.

Pelatihan merupakan suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Secara terbatas, pelatihan menyediakan para karyawan dengan pengetahuan yang spesifik dan dapat diketahui serta keterampilan yang digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini. Terkadang ada batasan yang ditarik antara pelatihan dan pengembangan, dengan pengembangan yang lebih luas dalam cakupan serta memfokuskan pada individu untuk mencapai kemampuan baru yang berguna baik bagi pekerjaannya saat ini maupun di masa mendatang.

Pelatihan yang dimaksudkan adalah diarahkan untuk membantu karyawan menunaikan kepegawaian mereka saat ini secara lebih baik sedangkan pengembangan

(*development*) adalah memiliki suatu investasi yang berorientasi ke masa depan dalam diri pegawai. Pelatihan mempunyai fokus yang agak sempit dan harus memberikan keahlian-keahlian yang bakal memberikan manfaat bagi organisasi secara cepat.

Tujuan-tujuan pelatihan pada intinya dapat dikelompokkan ke dalam lima bidang menurut Simamora ( 2006 : 276 ), yaitu :

1. Memperbaiki kinerja

Karyawan-karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan merupakan calon utama pelatihan. Kendatipun pelatihan tidak dapat memecahkan semua masalah kinerja yang tidak efektif, program pelatihan dan pengembangan yang sehat sering berfaedah dalam meminimalkan masalah ini.

2. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.

Melalui pelatihan, pelatih (*trainer*) memastikan bahwa karyawan dapat mengaplikasikan teknologi baru secara efektif. Para manajer di semua bidang haruslah secara konstan mengetahui kemajuan teknologi yang membuat organisasi mereka berfungsi secara lebih efektif. Perubahan teknologi, pada gilirannya, berarti bahwa pekerjaan senantiasa berubah dan keahlian serta kemampuan karyawan haruslah di mutakhirkan melalui pelatihan, sehingga kemajuan teknologi dapat diintegrasikan ke dalam organisasi secara sukses.

3. Mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan. Seorang karyawan baru acapkali tidak menguasai keahlian dan

kemampuan yang dibutuhkan untuk menjadi ”*job competent*” yaitu mampu mencapai output dan standar mutu yang diharapkan.

4. Membantu memecahkan masalah operasional

Para manajer harus mencapai tujuan mereka dengan kelangkaan dan kelimpahan sumber daya. Kelangkaan sumber daya finansial dan sumber daya teknologis ( *human technological resources* ), dan kelimpahan masalah keuangan, manusia, dan teknologis. Barangkali keduanya terikat erat. Para manajer diharapkan mencapai sering melebihi tujuan-tujuan yang menantang kendatipun mencuat konflik antar pribadi, standar dan kebijakan kabur, penundaan jadwal, kekurangan, tindak ketidakhadiran dan putaran karyawan yang tinggi, serta berbagai kendala lainnya.

5. Mempersiapkan karyawan untuk promosi.

Salah satu cara untuk menarik, menahan, dan memotivasi karyawan adalah melalui program pengembangan karier yang sistematis. Pengembangan kemampuan promosional karyawan konsisten dengan kebijakan sumber daya manusia untuk promosi dalam. Pelatihan dalam unsur kunci dalam sistem pengembangan karier. Pelatihan memberdayakan karyawan untuk menguasai keahlian yang dibutuhkan untuk pekerjaan berikutnya dijenjang atas organisasi, dan memudahkan transisi pekerjaan karyawan saat ini ke posisi/pekerjaan yang melibatkan tanggung jawab yang lebih besar.

6. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi.

Selama beberapa hari pertama dipekerjaan, karyawan baru membentuk kesan pertama mereka terhadap organisasi dan tim manajemen. Kesan ini dapat meliputi kesan yang menyenangkan sampai yang tidak menyenangkan, dan dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan keseluruhan produktivitas karyawan. Karena alasan inilah, beberapa penyelenggaraan orientasi melakukan upaya bersama dengan tujuan mengorientasikan para karyawan baru terhadap organisasi dan pekerjaan secara benar.

7. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi.

Sebagian besar manajer adalah berorientasi pencapaian dan membutuhkan tantangan baru dipekerjaannya. Pelatihan dan pengembangan dapat memainkan peran ganda dengan menyediakan aktivitas-aktivitas yang menghasilkan efektivitas organisasional yang lebih besar dan meningkatkan pertumbuhan pribadi bagi semua karyawan. Pelatihan terdiri atas serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap seseorang. Pelatihan berkenaan dengan perolehan keahlian atau pengetahuan tertentu. Program pelatihan berusaha mengajarkan kepada para peserta bagaimana menunaikan aktivitas atau pekerjaan tertentu.



#### **D. Kinerja Karyawan**

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda - beda dalam mengerjakan tugasnya.

Kinerja juga merupakan suatu hasil kerja dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.(Mangkunegara, 2001) telah menyatakan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya.Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu.

Pengertian kinerja adalah hasil pegawai yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing - masing karyawan.kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga.Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya.Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh.Hal ini berarti bahwa kinerja

merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu (Timpe, 1993).

Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

Menurut Timpe (1993) faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu :

1. Kinerja baik dipengaruhi oleh dua faktor
  - a. Internal (pribadi)
    - Kemampuan
    - Kerja keras
  - b. Eksternal (lingkungan)
    - Pekerjaan muda
    - Nasib baik
    - Bantuan dari rekan-rekan
    - Pemimpin yang baik
2. Kinerja jelek dipengaruhi dua faktor :
  - a. Internal (pribadi) :
    - Kemampuan rendah
    - Upayah sedikit
  - b. Eksternal (lingkungan)
    - Pekerjaan sulit
    - Nasib buruk

- Rekan - rekan kerja tidak produktif
- Pemimpin yang tidak simpatik

Adapun cara-cara untuk meningkatkan kinerja karyawan berdasarkan pernyataan menurut Timpe (1993) cara - cara untuk meningkatkan kinerja, antara lain:

#### 1. Diagnosis

Suatu diagnosis yang berguna dapat dilakukan secara informal oleh setiap individu yang tertarik untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja. Teknik - tekniknya : refleksi, mengobservasi kinerja, mendengarkan komentar komentar orang lain tentang mengapa segala sesuatu terjadi, mengevaluasi kembali dasar - dasar keputusan masa lalu, dan mencatat atau menyimpan catatan harian kerja yang dapat membantu memperluas pencarian manajer penyebab - penyebab kinerja.

#### 2. Pelatihan

Setelah gaya atribusional dikenali dan dipahami, pelatih dapat membantu manajemen bahwa pengetahuan ini digunakan dengan tepat

#### 3. Tindakan

Tidak ada program dan pelatihan yang dapat mencapai hasil sepenuhnya tanpa dorongan untuk menggunakannya. Analisa atribusi kausal harus dilakukan secara rutin sebagai bagian dari tahap - tahap penilaian kinerja formal.

### **E. Penelitian terdahulu**

Sedangkan menurut Bayu Imanuddin (2010:6), salah satu yang menjadi kendala sebuah perusahaan adalah pada bidang personalia, pada umumnya masalah ini berkaitan dengan kinerja karyawannya, dimana karyawan merupakan faktor utama dalam menentukan kelancaran dan kehidupan sebuah perusahaan, dari beberapa indikasi yang menyebabkan permasalahan dalam karyawan hal tersebut menyebabkan penurunan kinerja karyawan yang dimana memberi dampak pada penurunan hasil produksi, sehingga diperlukan Pelatihan sumber daya manusia terhadap karyawan tersebut, yang mampu menumbuhkan semangat kerja karyawannya, sehingga dengan begitu potensi untuk meningkatkan produktivitas perusahaan dapat tercapai.

Menurut Rona (2009:112) dalam penelitiannya, karyawan ternyata terdorong berkinerja tinggi karena prinsip organisasi pembelajaran mampu membangun motivasi. Ditinjau dari fungsi maka penerapan prinsip organisasi pembelajaran secara partisipatif mampu menarik para karyawan untuk ingin mengetahui dan memahaminya. Sementara telaah dari karakteristik tampak kinerja merupakan bagian dari ciri-ciri penerapan prinsip organisasi pembelajaran yang berhasil. Berikutnya adalah analisis taksanomi yang difokuskan pada salah satu domain (struktur internal domain) dan pengumpulan hal-hal atau elemen yang sama. Misalnya taksanomi organisasi pembelajaran (X) yang terdiri dari fungsi dan karakteristik organisasi pembelajaran. Kemudian fungsi organisasi dijabarkan menjadi fungsi ke dalam dan keluar organisasi. Dan selanjutnya dirinci kembali menjadi beberapa subfungsi, dalam hal karakteristik maka dapat diuraikan prinsip-prinsip organisasi pembelajaran

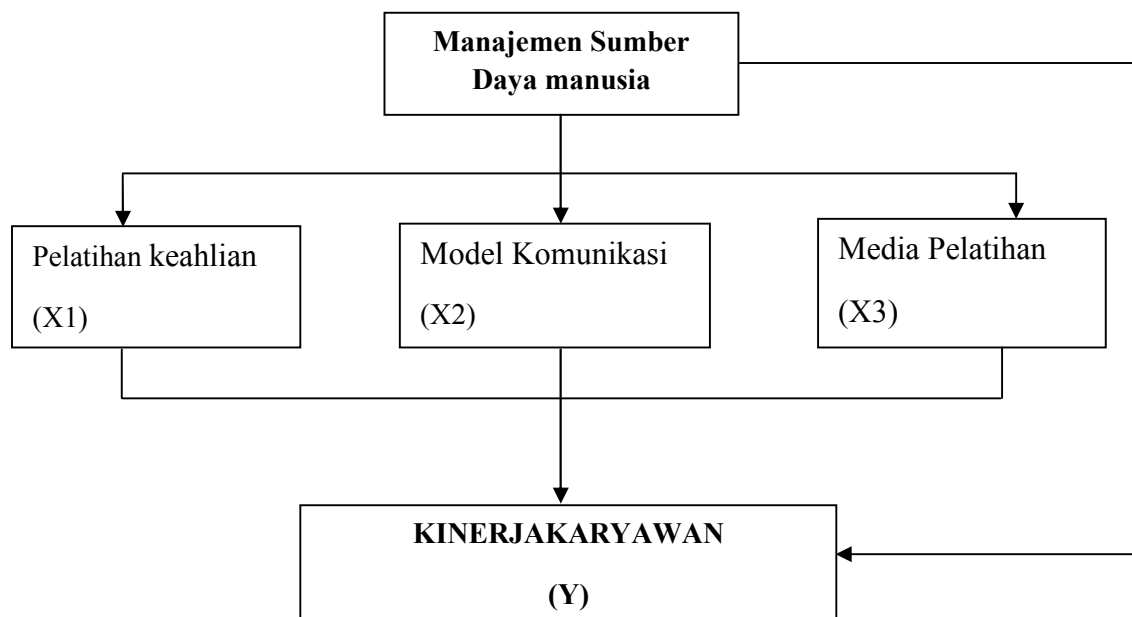
apakah ditinjau dari sisi fisik dan nonfisik. Sisi fisik memiliki beragam karakteristik dari setiap elemen. Sementara dari sisi nonfisik diuraikan beragam karakteristik elemen prinsip-prinsip organisasi pembelajaran. Begitu pula terhadap kategori kinerja (Y) dapat dijabarkan menjadi karakteristik kinerja berupa proses, output, dan outcome berikut rincian dari karakteristik elemen-elemennya.

Adam Indra Wijaya (2009:23) dalam karya penelitiannya menegaskan bahwa dalam elemen sebuah perusahaan, sumber daya manusia adalah yang merupakan faktor paling menentukan kemajuan sebuah perusahaan, hal ini tidak lepas dari bagaimana pentingnya mengelola dan upaya pengembangan sumber daya manusianya. Bagaimana tidak, hasil pekerjaan merupakan aspek penting dalam organisasi untuk membantu mempercepat proses manajemen, memberikan dasar pengertian umum terhadap suatu pekerjaan, membantu mendapatkan koordinasi, mengurangi pemborosan, memajukan penggunaan pekerja yang lebih baik, mendorong kesederhanaan dan lain-lain. Selain itu Bidang yang sangat penting lainnya dalam manajerial sebuah organisasi adalah pelatihan pekerja secara formal, yaitu pengembangan orang-orang yang direncanakan untuk memberikan kecakapan terhadap pekerja tersebut.

## F. Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



Keterangan :

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba adalah merupakan lembaga keuangan perbankan, dimana dalam menjalankan aktivitas usahanya maka perlu memperhatikan mengenai pelatihan sumber daya manusia terhadap masing-masing karyawan. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mencapai hal tersebut adalah dengan melakukan tingkat kesesuaian pelatihan sumber daya manusia melalui

pelatihan keahlian, model komunikasi dan media pelatihan. Ketiga variabel tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba, hal ini dimaksudkan untuk dapat meningkatkan kinerja terhadap bidang kerja masing-masing karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba.

### **G. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan masalah pokok yang telah diuraikan, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut

1. Diduga tingkat kesesuaian pelatihan sumber daya manusia yang terdiri atas pelatihan keahlian, model komunikasi dan media pelatihan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba.
2. Berdasarkan dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS bahwa model komunikasi berpengaruh paling dominan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Masamba.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Lambarese Cabang Masamba, Jln Poros Trans Sulawesi Kec Burau Luwu Timur. Dengan masa penelitian dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2017.

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Guna memperoleh data dan informasi menyangkut materi penulisan ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengunjungi secara langsung objek penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Interview yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengadakan wawancara dengan sejumlah pegawai yang ada kaitannya dengan penelitian ini.
3. Dokumentasi yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen atau arsip yang ada kaitannya dengan masalah pengembangan sumber daya manusia.
4. Kuesioner yaitu penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan angket pertanyaan kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.



### **C. Jenis dan sumber data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Jenis data**

- a. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan yang mendukung penelitian ini, seperti gambaran umum karyawan perusahaan sebagai sampel objek penelitian.
- b. Data Kuantitatif yaitu data ordinal yang diperoleh dari hasil kuesioner.

#### **2. Sumber Data**

- a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan baik melalui responden maupun hasil pengamatan.

- b. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari hasil bacaan dari buku-buku, majalah, makalah dan maupun kepustakaan lain yang ada hubungannya dengan permasalahan yang dihadapi.

### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba yang

berjumlah 40 orang sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bias mewakili populasi.

Adapun pengambilan sampel dilakukan adalah dengan teknik sensus. Pengertian dari sampling jenuh atau sensus menurut Sugiyono (2009 : 122). Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Jadi berdasarkan pendapat tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba yang berjumlah 40 orang.

#### **E. Analisis data**

Untuk menguji hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis menggunakan metode analisis sebagai berikut :

1. Analisis deskriptif adalah suatu analisis yang digunakan untuk menguraikan tingkat kesesuaian pelatihan sumber daya manusia terhadap peningkatan kinerja karyawan yang dilakukan melalui kuesioner kepada responden.

2. Analisis regresi berganda adalah suatu analisis untuk melihat sejauh mana pengaruh tingkat kesesuaian pelatihan sumber daya manusia terhadap peningkatan kinerja karyawan dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009 : 224) sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien masing-masing faktor

$X_1$  = Pelatihan Keahlian

$X_2$  = Model Komunikasi

$X_3$  = Media Pelatihan

e = standart eror

### 3. Pengujian Hipotesis

- a. Uji F ditujukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen (Singgih Santoso, 2004). Untuk pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F pada table anova yang dihasilkan dengan bantuan aplikasi SPSS for windows. Jika nilai  $F_{hit} > F_{tabel}$  pada taraf signifikan 5%, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan sebaliknya hipotesis alternatif yang diajukan dapat diterima. Dengan kata lain, keseluruhan variabel independen memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

- b. Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah nilai-nilai koefisien tersebut mempunyai pengaruh berarti (signifikansi) atau tidak terhadap nilai variabel dependen. Untuk pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai t pada table *Coefficients* yang dihasilkan dengan bantuan SPSS *for windows*. Jika nilai  $t_{hit} > t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5%, maka hipotesis alternatif yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

#### **F. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional**

Defenisi operasional yang dikemukakan dalam penelitian ini dapat dikemukakan Sebagai berikut :

1. Pelatihan keahlian merupakan upaya peningkatan skill atau kemampuan karyawan yang dilakukan oleh PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba dalam melaksanakan pelatihan bagi karyawannya.
2. Model komunikasi adalah cara atau type komunikasi yang di ajarkan dalam pelatihann sumber daya manusia pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba.
3. Media Pelatihan adalah sarana atau peralatan yang digunakan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba dalam mengadakan pelatihan.
4. Kinerja karyawan adalah hasil atau prestasi kerja yang telah dicapai seorang karyawan pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Bank Rakyat Indonesia**

Sejarah Berdirinya bank Rakyat Indonesia (BRI) ~ bank BRI bisa dibilang bank terbesar di Indonesia, cabangnya ada dimana-mana dan tersebar diseluruh Indonesia bahkan sampai ke desa-desa wajar bila dinamakan banknya rakyat Indonesia. bank milik pemerintah Indonesia ini memiliki sejarah yang sangat panjang hingga dapat diterima di masyarakat. Berikut ini kami berikan sejarah pendirian Bank Rakyat Indonesia hingga dapat menjadi seperti sekarang ini.

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama

menjadikan bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam bank Indonesia dengan nama bank Indonesia Urusan koperasi petani dan nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim). Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang bank sentral, yang intinya mengembalikan fungsi bank Indonesia sebagai bank sentral dan bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua bank yaitu bank Rakyat Indonesia dan bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas.

Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini. Itulah sejarah singkat berdirinya bank Rakyat Indonesia hingga menjadi salah satu bank BUMN terbesar di Indonesia. Dari sejarah tersebut kita dapat mengetahui beberapa hal, yaitu BRI didirikan pada tanggal 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto".

BRI juga sempat berhenti beroperasi sekitar setahun akibat masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948 dan dibuka kembali pada tahun 1949 dengan nama Bank Rakyat Indonesia Serikat, pada tahun 2003 Bank Rakyat Indonesia menjadi perusahaan publik dengan memutuskan untuk menjual 30 persen sahamnya dan mempunyai nama resmi yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

## **B. Visi dan Misi perusahaan**

### **Visi**

Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah

### **Misi**

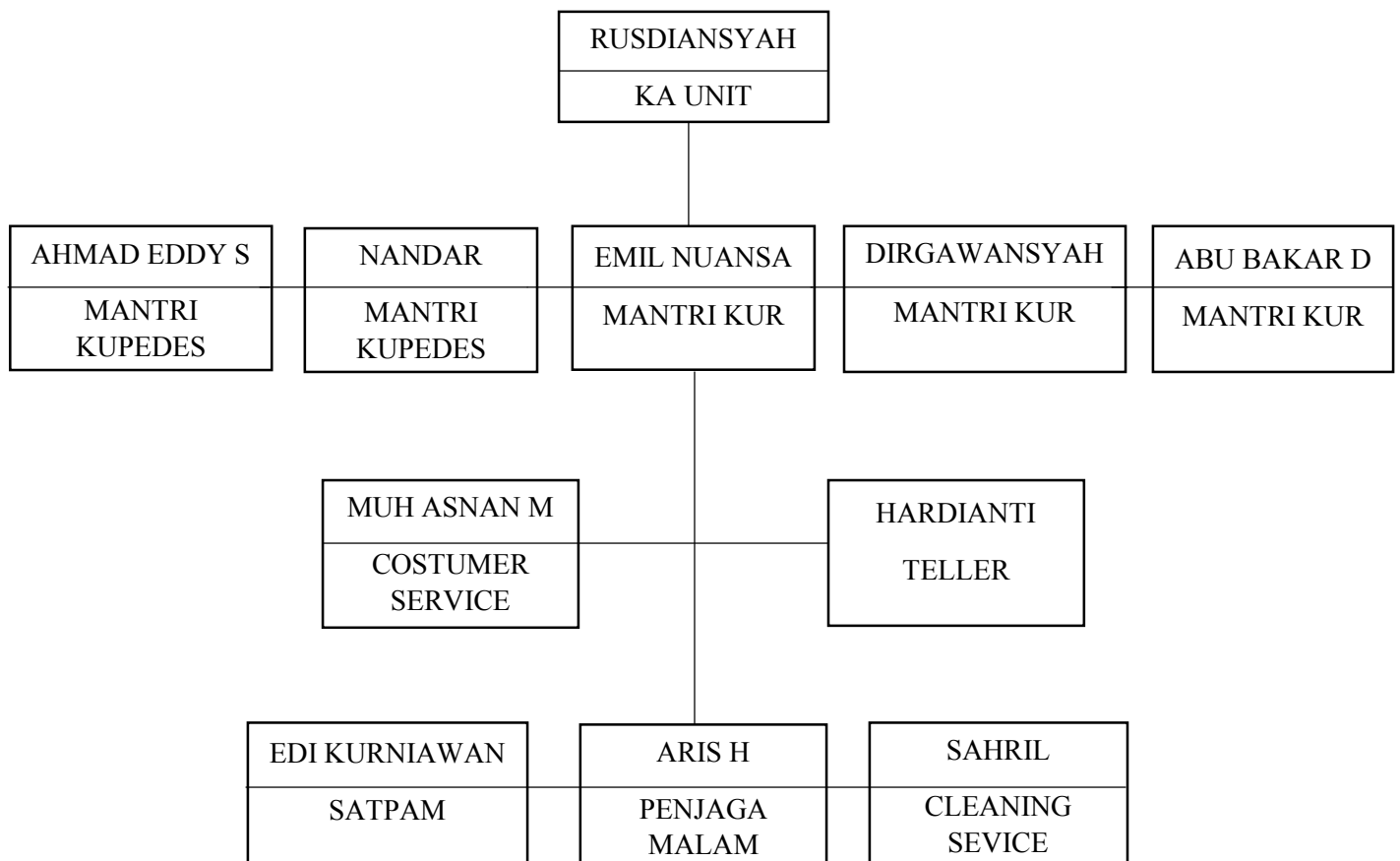
1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang professional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik good corporate gevemance.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders).



### C. Gambaran Struktur Organisasi

#### STRUKTUR ORGANISASI

##### CABANG MASAMBA



## **D. Job Description**

### **1. Kepala Bri Unit**

#### **Tugas Pokok:**

Melaksanakan fungsi manajemen di BRI Unit dalam mengimplementasikan strategi pengembangan kinerja bisnis mikro dengan menciptakan dan memanfaatkan peluang untuk mencapai RXA dan meningkatkan pertumbuhan bisnis mikro berdasarkan prinsip kehati-hatian untuk memastikan kegiatan operasional di BRI Unit dapat terlaksana dengan lancar sesuai ketentuan yang berlaku dalam mencapai target yang ditetapkan.

#### **Tugas Dan Tanggung Jawab :**

- a. Merencanakan, mengkoordinasikan dan menetapkan strategi pemasaran simpanan dan pinjaman mikro di BRI Unit untuk menghadapi persaingan bisnis mikro, serta meningkatkan portofolio dan *market share* BRI Unit sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk memastikan pencapaian kinerja telah sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pemasaran untuk mendukung sinergi bisnis BRI serta secara aktif memperkenalkan dan memasarkan produk BRI Unit untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- c. Mengembangkan, memonitor, dan mengevaluasi Bisnis BRI Unit di wilayah kerjanya, untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- d. Mengarahkan, mengkoordinasi dan mengusulkan RKA di tingkat BRI Unit, memantau dan mengevaluasi pelaksanaannya serta mengkoordinasi

- pelaporannya untuk memastikan kesesuaian RKA dengan target yang ditetapkan.
- e. Melakukan pembinaan nasabah BRI Unit baik pinjaman maupun simpanan serta menjaga kualitas asset BRI Unit sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
  - f. Mengkoordinasikan aktivitas penagihan (*collection*) secara efektif dan efisien terhadap debitur pinjaman BRI Unit yang bermasalah atau yang memiliki indikasi akan bermasalah, untuk mengendalikan timbulnya risiko kredit dengan tetap menjaga hubungan baik dengan debitur dan menjaga citra BRI guna mengendalikan angka *Non Performing Loan* pinjaman BRI Unit sesuai target yang ditetapkan.
  - g. Mengkoordinasikan, mengelola, mengawasi, dan memonitor Kas BRI Unit sesuai kewenangannya untuk kelancaran operasional BRI Unit serta menghindari terjadinya kelebihan dan kekurangan kas, memastikan ketentuan maksimal kas tidak terlampaui selama jam pelayanan kas, serta memastikan kecukupan kas untuk operasional BRI Unit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - h. Mengkoordinasikan, memonitor dan mengendalikan pelayanan operasional BRI Unit untuk memastikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - i. Merencanakan, mengembangkan, membina dan mengevaluasi kompetensi dan kinerja SDM BRI Unit sesuai dengan kewenangan bidang tugasnya

untuk memastikan pengelolaan SDM di BRI Unit berjalan sesuai kebijakan dan ketentuan yang berlaku.

- j. Merencanakan, mengelola dan memonitor kebutuhan logistik di BRI Unit secara tepat sesuai kewenangannya untuk mendukung kelancaran operasional unit kerja serta melaksanakan waskat logistik sesuai ketentuan untuk mengeliminasi terjadinya penyimpangan.
- k. Mengkoordinasikan dan memonitor sistem administrasi pembukuan BRI Unit untuk keamanan dan pelayanan operasional serta memastikan bahwa sistem operasional di BRI Unit sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditentukan.
- l. Mengendalikan kualitas pelayanan kepada nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah untuk menjamin kelancaran pelayanan kepada nasabah.
- m. Membantu menyelesaikan permasalahan keluhan nasabah, permasalahan lainnya di BRI Unit agar setiap keluhan nasabah dan permasalahan lainnya dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- n. Melakukan pengawasan, dan memonitor operasional BRI Unit dan memastikan sistem waskat telah berjalan sesuai ketentuan untuk mengeliminasi terjadinya penyimpangan.
- o. Mengkoordinasikan, memonitor dan mengevaluasi seluruh akti vitas administrasi kantor, data informasi pekerja, logistik dan inventaris BRI Unit untuk memastikan sarana penunjang aktivitas BRJ Unit dilaksanakan secara tertib dan sesuai ketentuan yang berlaku.

- p. Memonitor dan menganalisis laporan-laporan BRI Unit serta memastikan kebenarannya untuk keperluan penentuan kebijakan manajemen sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan target yang telah ditetapkan.
- q. Mengarahkan, mengkoordinasi dan memantau pelaksanaan tindak lanjut Audit di tingkat BRI Unit untuk memastikan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan Audit.
- r. Melaksanakan kerjasama dan membina hubungan baik dengan nasabah, Unit Kerja lain, Lembaga/Instansi lain atau pihak ketiga terkait lainnya untuk memperlancar pencapaian target yang ditetapkan dan peningkatan kinerja sesuai kewenangannya.
- s. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari Atasan sesuai peran dan kompetensinya dalam mencapai target/standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien, sepanjang tugas pokok sudah diselesaikan.

**Wewenang:**

1. Memutus permintaan Kupedes di dokumen (berkas) dan sistem (BRINETS) sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
2. Melakukan approval pada sistem BRINETS untuk Kupedes putusan AMBM/MBM/Pinca.
3. Mengusulkan biaya kerugian karena kasus.
4. Mengusulkan keringanan bunga Kupedes.
5. Memutus / menfiat biaya promosi sesuai kewenangannya.
6. Memutus / menfiat biaya eksploitasi sesuai kewenangannya.

7. Menfiat pencairan / penarikan simpanan sesuai kewenangannya.
8. Memfiat Pengiriman Uang keluar sesuai dengan kewenangannya
9. Melakukan fiat bayar pinjaman yang telah diputus sesuai dengan kewenangannya
10. Menandatangani bilyet deposito sesuai kewenangannya.
11. Mengesahkan transaksi OB sesuai dengan kewenangannya.
12. Memegang kode putar kunci brankast dan kluis lemari berkas pinjaman.
13. Menandatangani surat-surat keluar biasa yang terdiri dari surat dan laporan rutin yang ditujukan kepada pihak intern maupun ekstern.
14. Bertindak hukum mengikat dengan pihak ketiga dan menghadap di muka pengadilan dalam rangka permasalahan BRI Unit di wilayahnya sesuai ketentuan yang berlaku.
15. Mendelegasikan level ID dan User ID pada saat Kaunit keluar kantor
16. Melakukan maintenance data Kupedes
17. Mengusulkan ke Kanca hal-hal sebagai berikut:
  - a. Mutasi, promosi dan demosi pekerja a BRI Unit bawahannya.
  - b. *Reward* dan *punishment* (bonus dan hukuman jabatan) pekerja BRI Unit

## **2. Mantri Kur**

### **Tugas Pokok:**

Merencanakan dan melaksanakan aktivitas penawaran dan penjualan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Milcro kepada calon debitur potensial sesuai kewenangannya,

dalam rangka mencapai target jumlah debitur dan penjualan KUR Mikro yang ditetapkan.

**Tugas Dan Tanggung Jawab :**

- a. Merencanakan dan melaksanakan aktivitas penawaran KUR Mikro kepada calon debitur dalam rangka mencapai target jumlah debitur yang ditetapkan.
- b. Merencanakan dan melaksanakan aktivitas penjualan produk KUR Mikro sesuai kewenangannya, untuk menunjang pencapaian target penjualan KUR Mikro yang ditetapkan.
- c. Menyiapkan aplikasi pinjaman, memeriksa kelengkapan dan masa berlaku dokumen pinjaman dari calon debitur sesuai kewenangannya, untuk mendukung analisis pemberian KUR Mikro.
- d. Membina hubungan baik dengan calon debitur KUR Mikro, untuk memastikan pinjaman yang diberikan sesuai peruntukannya dan memastikan kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya.
- e. Melaksanakan aktivitas penagihan (*collection*) secara efektif dan efisien terhadap debitur KUR Mikro yang bermasalah atau yang memiliki indikasi akan bermasalah berkoordinasi dengan jajaran *Relationship Management* (RM) sesuai kewenangannya, untuk mengendalikan timbulnya risiko kredit dengan tetap menjaga hubungan baik dengan debitur dan menjaga citra BRI guna mengendalikan angka *Non Performing Loan* (NPL) KUR Mikro dalam ukuran yang ditetapkan.

- f. Menyusun laporan-laporan sesuai kewenangannya agar memenuhi ketentuan yang berlaku dan kebutuhan Unit Kerja lain/ Insiansi terkait.
- g. Melaksanakan kerjasama dan membina hubungan baik dengan nasabah, Unit Kerja lain, Lembaga/Instansi lain atau pihak ketiga terkait lainnya untuk memperlancar proses pemberian fasilitas KUR Milcro, pencapaian target yang ditetapkan dan peningkatan kinerja sesuai kewenangannya.
- h. Mengajukan usul-usul/saran-saran untuk memberikan masukan atas kajian kebijakan/ketentuan/sistem dan prosedur yang terkait dengan bidang tugasnya dalam rangka peningkatan kinerja BRI Unit.
- i. Melaksanakan tindak lanjut Audit sesuai kewenangannya untuk memastikan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan Audit.
- j. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari Atasan sesuai peran dan kompetensinya dalam mencapai target/standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien, sepanjang tugas pokok sudah diselesaikan.

### **3. Customer Service**

#### **Tugas Pokok:**

Memberikan kelancaran dan ketepatan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah dan yang akan menggunakan jasa perbankan BRI Unit serta pelayanan internal berdasarkan prosedur yang jelas dengan administrasi yang relatif



kompleks untuk kepentingan bisnis BRI dan memastikan bahwa pelayanan administrasi telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

**Tugas Dan Tanggung Jawab:**

- a. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan jasa perbankan di BRI Unit dengan sebaik-baiknya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
- b. Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk BRI Unit pada khususnya dan produk BRI pada umumnya guna menunjang pemasaran produk BRI.
- c. Mengumpulkan, menyediakan dan mengolah data-data internal dan eksternal terkait pinjaman BRI Unit, simpanan serta jasa bank lainnya, serta mengidentifikasi dan menguraikan masalah untuk menyajikan data, informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian kinerja BRI Unit.
- d. Mengimplementasikan kebijakan/pedoman/ketentuan di bidang administrasi pinjaman BRI Unit, simpanan serta jasa bank lainnya sesuai ketentuan pelaksanaannya untuk menyelesaikan operasional administrasi pinjaman BRI Unit dan simpanan serta jasa bank lainnya sesuai bidang tugasnya.
- e. Melaksanakan pemeriksaan dan registrasi permohonan pinjaman BRI Unit dan simpanan serta jasa bank lainnya untuk memastikan kelengkapan, keamanan dan keabsahan dokumentasi kredit dan tertib administrasinya sesuai ketentuan yang berlaku.

- f. Menyiapkan dokumen-dokumen dan nota-nota pembukuan kredit atau dokumen/nota-nota pembukuan lainnya untuk mendukung proses penyelesaian administrasi pinjaman BRI Unit, simpanan, dan jasa bank lainnya di BRI Unit.
- g. Mengelola barkas pinjaman BRI Unit beserta agunannya, barklas simpanan, dan jasa bank lainnya untuk memastikan kelengkapan, keabsahan, keamanan dan tertib administrasinya.
- h. Mengagenda dan mendokumentasikan surat atau keluar masuk sesuai bidang tugasnya untuk memastikan surat atau dokumentasi didistribusikan atau diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku dan kepentingannya.
- i. Membuat draft surat/dokumen/laporan yang dibutuhkan oleh BRI Unit untuk kepentingan manajemen dengan analisis sederhana untuk disajikan kepada Atasannya secara akurat dan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan kepentingannya.
- j. Menatausahakan register-register yang berkaitan dengan proses pelayanan pinjaman dan simpanan serta jasa bank lainnya untuk menunjang kelancaran operasional dan memastikan penatausahaan register telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- k. Menatausahakan gaji pegawai, biaya pengobatan dan hak-hak pegawai lainnya untuk memenuhi ketentuan SDM scrla memastikan penatausahaan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- l. Menatakerjakan persediaan logistik untuk kepentingan / kelancaran operasional BRI Unit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- m. Mengajukan usul-usul/saran-saran untuk memberikan masukan atas kajian kebijakan/ketentuan yang terkait dengan bidang tugasnya dalam rangka peningkatan kinerja BRI Unit.
- n. Menyediakan data atau informasi yang dibutuhkan dalam rangka melaksanakan tindak lanjut audit sesuai dengan bidang tugasnya untuk memastikan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan Audit.
- o. Membina hubungan dan kerja sama yang baik dengan pihak-pihak terkait baik internal maupun eksternal dengan supervisi Atasannya untuk memperlancar penyelesaian tugas.
- p. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari Atasan sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target/standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien, sepanjang tugas pokok sudah diselesaikan.

**Wewenang :**

1. Memegang kunci kluis/lemari barkas pinjaman

**4. Teller**

**Tugas Pokok:**

Memberikan pelayanan transaksi kas ataupun overbooking, serta memberikan pelayanan pembayaran dari dan ke nasabah untuk kepentingan bisnis BRI sesuai

dengan sistem dan prosedur operasional BRI berdasarkan prosedur yang jelas dengan permasalahan yang relatif kompleks untuk memastikan tugas/kegiatan telah dilaksanakan sesuai ketentuan system dan prosedur yang berlaku untuk mendukung pencapaian target yang telah ditetapkan.

**Tugas Dan Tanggung Jawab :**

- a. Memberikan pelayanan transaksi kas baik penerimaan setoran, pengambilan maupun pembayaran dari dan ke nasabah atau calon nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur operasional BRI.
- b. Melakukan pengurusan kas BRI Unit bersama Kepala BRI Unit/Supervisor Unit untuk mengamankan asset bank serta memastikan pengurusan kas telah sesuai dengan sistem dan prosedur BRI Unit.
- c. Melakukan perencanaan kebutuhan/ jumlah kas BRI Unit untuk memperlancar pelayanan transaksi baik penerimaan setoran maupun pembayaran dari dan ke nasabah atau calon nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Mendokumentasikan dan memastikan kelengkapan bukti-bukti transaksi kas maupun overbooking yang berada dalam pengawasannya sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- e. Melakukan kegiatan pemeriksaan fisik uang untuk memastikan keaslian uang yang diterima dan menghindari penerimaan uang palsu.

- f. Menjaga keamanan kas selama jam operasional dan memastikan jumlahnya telah sesuai dengan data transaksi dengan sistem dan prosedur operasional BRI.
- g. Mengelola dan nienyetorkan fisik kas kepada Kaunit/Supervisor Unit pada saat posisi kas mencapai maksimum kas teller dan setiap akhir hari untuk memastikan keamanan kas.
- h. Melakukan rekonsiliasi transaksi setiap akhir hari untuk memastikan bahwa transaksi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- i. Membina hubungan baik dengan nasabah dan calon nasabah serta menjalin kerjasama dengan unit kerja terkait untuk memberikan pelayanan prima serta untuk mendukung pencapaian target yang ditetapkan.
- j. Mengajukan usul-usul/saran-saran untuk memberikan masukan atas kajian kebijakan/ketentuan yang terkait dengan bidang tugasnya dalam rangka peningkatan kinerja BRI Unit.
- k. Melaksanakan tindak lanjut Audit sesuai kewenangannya untuk memastikan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan Audit.
- l. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari Atasan sesuai peran dan kompetensinya dalam mencapai target/standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien, sepanjang tugas pokok telah diselesaikan.

**Wewenang :**

1. Memfiat bayar tunai dan overbooking sesuai kewenangannya
2. Memegang Kunci Brankas

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Karakteristik Responden**

Demi terpenuhinya data penyusunan skripsi dan mendapatkan data responden sebanyak 40 eksemplar maka penelitian dan pembagian kuisisioner tidak hanya dibagikan di kantor BRI unit lambarese cabang masamba namun penulis juga membagikan kuisisioner di beberapa unit bank yang ada di luwu timur termasuk bank BRI Unit Mangkutana, BRI Unit Wotu, BRI Unit Wonorejo, dan BRI Unit Batara Guru Malili. Kuisisioner yang disebar 40 eksemplar, semua kuisisioner memenuhi kriteria. Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan, dan masa bekerja. Dalam kuisisioner responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi atau nama untuk kerahasiaan informasi yang diberikan responden.

##### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, karyawan yang paling banyak memiliki kinerja adalah mereka yang berada pada range usia 26 – 35 tahun sebanyak 20 orang dengan tingkat persentase 50%, diikuti usia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 11 orang dengan tingkat persentase 27,5%, kemudian usia 20-25 tahun yaitu sebanyak 9 orang dengan tingkat persentase 22,5%. Dimana jumlah karyawan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 5.1  
Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20 - 25 Tahun	9	22,5%
2	26 – 35 Tahun	20	50%
3	36 – 45 Tahun	11	27,5%
	Jumlah	40	100%

*Sumber : data primer (koesioner), diolah (2017)*

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan dari jenis kelamin, karyawan dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Dari hasil kuisioner yang disebarkan ditemukan bahwa karyawan perempuan lebih dominan dibandingkan dengan laki-laki. Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa karyawan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang dengan tingkat persentase 45% dan karyawan perempuan sebanyak 22 orang dengan tingkat persentase 55% . Adapun jumlah karyawan dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.2  
Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki – laki	18	45%
2	Perempuan	22	55%
	Jumlah	40	100%

*Sumber : data primer (koesioner), diolah (2017)*



### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan pendidikan karyawan memiliki pendidikan D3 sebanyak 12 orang dengan tingkat persentase 30% dan pendidikan S1 sebanyak 23 orang dengan tingkat persentase 57,5% dan S2 berjumlah 5 orang dengan tingkat persentase 12,5%. Selengkapnya tabulasi data karyawan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.3

Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	D3	12	30%
2	S1	23	57,5%
3	S2	5	12,5%
	Jumlah	40	100%

*Sumber : Data primer (koesioner), diolah (2017)*

### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Pengelompokan karyawan berdasarkan masa kerja memberikan hasil sebagai berikut :karyawan yang paling banyak memiliki masa kerja 1 -5 tahun sebanyak 43 orang dengan tingkat persentase 85%, karyawan dengan masa kerja 6 - 10 tahun sebanyak 6 orang dengan tingkat persentase 15%. Adapun data selengkapnya dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.4  
Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja

No	MasaKerja	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	1 – 5 tahun	34	85%
2	6 – 10 tahun	6	15%
	Jumlah	40	100%

Sumber : Data primer (koesioner), diolah (2017)

## B. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi penelitian adalah hasil penelitian yang menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, berdasarkan tanggapan responden sebagai kelayakan responden dalam memberikan informasi terhadap pertanyaan kuesioner yang diajukan. Dalam kuesioner terdapat indikator pertanyaan diberi jawaban yang terdiri dari 5 kategori, yaitu : (Danim, 2002 : 191).

- |                        |          |
|------------------------|----------|
| 1. Sangat Setuju       | Skor = 5 |
| 2. Setuju              | Skor = 4 |
| 3. Kurang Setuju       | Skor = 3 |
| 4. Tidak Setuju        | Skor = 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju | Skor = 1 |

Untuk melihat tingkat persepsi perilaku konsumen terhadap indikator-indikator yang ditanyakan, maka disusun kelas-kelas dengan jarak interval. (Razak Munir, 2002 : 212), sebagai berikut:

Survey ini menggunakan skala Likert dengan skor tertinggi di tiap pertanyaan adalah 5 dan skor terendah adalah 1.

Dengan jumlah responden sebanyak 40 orang, maka :

$$range = \frac{skor\ tertinggi - skor\ terendah}{range\ skor}$$

Skor tertinggi :  $40 \times 5 = 200$

Skor terendah :  $40 \times 1 = 40$

Sehingga range untuk hasil survey, yaitu :  $\frac{200-40}{5} = 32$

### C. Deskripsi Variabel

Tingkat kesesuaian pelatihan Sumber daya Manusia melalui pelatihan sebagian integral dari manajemen sumber daya manusia memiliki peranan yang strategis dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Maka perusahaan perlu memperhatikan mengenai pengaruh tingkat kesesuaian pelatihan sumber daya manusia melalui pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan, yang meliputi : pelatihan keahlian, model komunikasi, dan media pelatihan yang digunakan.

Untuk lebih jelasnya akan disajikan tanggapan responden mengenai deskripsi tanggapan responden atas tingkat kesesuaian pelatihan sumber daya manusia yang dapat dilihat melalui table berikut ini:

### 1. Variabel Pelatihan Keahlian (X1)

Berdasarkan data yang diperoleh dari karyawan melalui kuesioner yang telah ditentukan diperoleh deskripsi data mengenai Pelatihan Keahlian sebagai berikut.

**Tabel 5.5**  
**Variable Pelatihan Keahlian (X1)**

No	Pernyataan	Jawaban Responden		
		Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Pelatihan keahlian disesuaikan dengan sistem kerja pada perusahaan.	Setuju	7	17,5
		Sangat setuju	33	82,5
		Total	40	100,0
2	Materi yang digunakan dalam pelatihan cukup di mengerti.	Kurang setuju	4	10,0
		Setuju	11	27,5
		Sangat setuju	25	62,5
		Total	40	100,0
3	Sistem yang digunakan pada pelatihan PT.Bank Rakyat Indonesia bercirikan berorientasi ke dunia usaha.	Kurang setuju	6	15,0
		Setuju	19	47,5
		Sangat setuju	15	37,5
		Total	40	100,0
4	Perusahaan memberikan sosialisasi terhadap pelatihan yang akan anda dapatkan.	Setuju	9	22,5
		Sangat setuju	31	77,5
		Total	40	100,0

Pada table 5.5 Pelatihan keahlian disesuaikan dengan sistem kerja pada perusahaan sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 33 orang atau sebesar 82,5% dan jawaban pernyataan setuju sebanyak 7 orang atau sebesar 17,5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa nasabah sangat setuju dengan pelatihan keahlian pada perusahaan.

Pertanyaan yang kedua mengenai Materi yang digunakan dalam pelatihan cukup di mengerti, sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 62,5%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 11 orang atau sebesar 27,5% dan responden memberikan jawaban pernyataan kurang setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 10%. Dengan demikian dapat dikatakan Materi yang digunakan dalam pelatihan cukup di mengerti oleh peserta pelatihan

Pernyataan yang ketiga yaitu Sistem yang digunakan pada pelatihan PT.Bank Rakyat Indonesia bercirikan berorientasi ke dunia usaha., sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju sebanyak 15 orang atau sebesar 37,5%, responden meberikan jawaban pernyataan setuju sebanyak 19 orang atau sebesar 47,5% dan responden memberikan jawaban responden kurang setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 15%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Sistem yang digunakan pada pelatihan PT.Bank Rakyat Indonesia bercirikan berorientasi ke dunia usaha.

Pernyataan keempat yaitu Perusahaan memberikan sosialisasi terhadap pelatihan yang akan anda dapatkan sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 31 orang atau atau sebesar 77,5%, dan responden memberikan

jawaban setuju sebanyak 9 orang atau sebesar 22,5%. Dengan demikian dapat dikatakan Perusahaan selalu memberikan sosialisasi terhadap pelatihan yang akan di dapatkan peserta pelatihan.

## 2. Variable Model Komunikasi X2

**Tabel 5.6**  
**Variable Model Komunikasi (X2)**

No	Pernyataan	Jawaban Responden		
		Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Komunikasi yang digunakan dalam pelatihan dapat dimengerti.	Tidak setuju	7	17,5
		Kurang setuju	13	32,5
		Setuju	11	27,5
		Sangat setuju	9	22,5
		Total	40	100,0
2	Adanya komunikasi yang baik antara instruktur dan karyawan yang mengikuti pelatihan.	Kurang setuju	10	25,0
		Setuju	17	42,5
		Sangat setuju	13	32,5
		Total	40	100,0
3	Cara atau tipe komunikasi yang diajarkan cukup komunikatif dan informative dalam pengembangan sumber daya manusia.	Tidak setuju	1	2,5
		Kurangsetuju	9	22,5
		Setuju	14	35,0
		Sangat setuju	16	40,0
		Total	40	100,0
4	Model komunikasi yang digunakan,sudah tepat dan membantu anda memahami apa yang disampaikan dalam pelatihan	Tidak Setuju	2	5,0
		Kurang Setuju	11	27,5
		Setuju	14	35,0
		Sangat setuju	13	32,5
		Total	40	100,0

Pada table 5.6, Komunikasi yang digunakan dalam pelatihan dapat dimengerti. sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 9 orang atau sebesar 22,5%, jawaban pernyataan setuju sebanyak 11 orang atau sebesar 27,5%. Jawaban pernyataan kurang setuju sebanyak 13 orang atau sebesar 32,5% dan jawaban pada pernyataan tidak setuju sebanyak 27 orang atau sebesar 17,5%. Dengan demikian dapat dikatakan Komunikasi yang digunakan dalam pelatihan tidak mudah di mengerti oleh peserta yang ikut dalam kegiatan tersebut.

Pertanyaan yang kedua mengenai Adanya komunikasi yang baik antara instruktur dan karyawan yang mengikuti pelatihan sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 13 orang atau sebesar 32,5%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 17 orang atau sebesar 42,5% dan responden memberikan jawaban pernyataan kurang setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 25,0%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa karyawan setuju dengan Adanya komunikasi yang baik antara instruktur dan karyawan yang mengikuti pelatihan.

Pertanyaan yang ketiga Cara atau tipe komunikasi yang diajarkan cukup komunikatif dan informative dalam pengembangan sumber daya manusia sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 16 orang atau sebesar 40%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 14 orang atau sebesar 35,0% dan responden memberikan jawaban pernyataan kurang setuju sebanyak 9 orang atau sebesar 22,50% dan sebagian responden menjawab tidak setuju 1 orang atau sebesar 2,5% . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Cara atau tipe komunikasi yang

diajarkan cukup komunikatif dan informative dalam pengembangan sumber daya manusia dengan melihat hasil responden yang menjawab setuju.

Pernyataan keempat yaitu Model komunikasi yang digunakan, sudah tepat dan membantu anda memahami apa yang disampaikan dalam pelatihan, sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 13 orang atau sebesar 32,5%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 14 orang atau sebesar 35%, responden memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 11 orang atau sebesar 27,5% dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Model komunikasi yang digunakan, sudah tepat dan membantu anda memahami apa yang disampaikan dalam pelatihan dengan melihat yang memberikan tanggapan setuju.



### 3. Variabel Media Pelatihan(X3)

Tabel 5. 7

Variable Media Pelatihan (X3)

No	Pernyataan	Jawaban Responden		
		Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Media pelatihan seperti : papan tulis, chart, OHP menunjang pelaksanaan pelatihan.	setuju	3	7,5
		Sangat setuju	37	92,5
		Total	40	100,0
2	Sarana prasarana dalam pelaksanaan pelatihan yang digunakan cukup lengkap dalam pelaksanaan pelatihan	Kurang setuju	3	7,5
		setuju	7	17,5
		Sangat setuju	30	75,0
		total	40	100,0
3	Peralatan yang digunakan dalam melaksanakan pelatihan cukup menunjang	Kurang setuju	4	10,0
		setuju	17	42,5
		Sangat setuju	19	47,5
		Total	40	100,0
4	Pengetahuan dan keterampilan yang di peroleh dari media pelatihan sangat berguna dalam meningkatkan kinerja karyawan	Setuju	7	17,5
		Sangat Setuju	33	82,5
		Total	40	100,0

Pada table 5.7 Media pelatihan seperti : papan tulis, chart, OHP menunjang pelaksanaan pelatihan.sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 37 orang atau sebesar 92,5% dan jawaban pernyataan setuju

sebanyak 3 orang atau sebesar 7,5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Media pelatihan seperti : papan tulis, chart, OHP sangat menunjang pelaksanaan pelatihan.

Pernyataan kedua yaitu Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelatihan yang digunakan cukup lengkap dalam pelaksanaan pelatihan, sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 30 orang atau sebesar 75%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 7 orang atau sebesar 17,5% dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 7,5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Sarana prasarana dalam pelaksanaan pelatihan yang digunakan cukup lengkap dalam pelaksanaan pelatihan.

Pernyataan ketiga yaitu Peralatan kantor yang digunakan dalam melaksanakan pelatihan cukup menunjang, sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 19 orang atau sebesar 47,5%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 17 orang atau sebesar 42,5%, responden memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 10%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Peralatan kantor yang digunakan dalam melaksanakan pelatihan cukup menunjang.

Pernyataan keempat yaitu Pengetahuan dan keterampilan yang di peroleh dari media pelatihan sangat berguna dalam meningkatkan kinerja karyawan, sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 33 orang atau sebesar 82,5%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 7 orang atau sebesar 17,5%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Pengetahuan dan keterampilan yang di peroleh dari media pelatihan sangat berguna dalam meningkatkan kinerja karyawan.

#### 4. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

**Tabel 5.8**

**Variable Kinerja Karyawan (Y)**

No	Pernyataan	Jawaban Responden		
		Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Kemampuan melakukan tugas pekerjaan meningkat	Kurang setuju	8	20,0
		Setuju	16	40,0
		Sangat setuju	16	40,0
		Total	40	100,0
2	Kecepatan menyelesaikan tugas pekerjaan meningkat	Setuju	16	40,0
		Sangat setuju	24	60,0
		Total	40	100,0
3	Kualitas pelayanan kepada pelanggan meningkat	Setuju	24	60,0
		Sangat setuju	16	40,0
		Total	40	100,0
4	Ketepatan menangani permasalahan pelayanan meningkat	Kurang Setuju	6	15,0
		Setuju	13	32,5
		Sangat setuju	21	52,5
		Total	40	100,0

Pada table 5.8 Kemampuan melakukan tugas pekerjaan meningkat sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 16 orang atau sebesar 40%, jawaban pernyataan setuju sebanyak 16 orang atau sebesar 40% dan jawaban pernyataan kurang setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 20%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa 8 Kemampuan melakukan tugas pekerjaan meningkat.

Pernyataan kedua yaitu Kecepatan menyelesaikan tugas pekerjaan meningkat, sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 24

orang atau atau sebesar 60%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 16 orang atau sebesar 40%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kecepatan menyelesaikan tugas pekerjaan meningkat.

Pernyataan ketiga yaitu Kualitas pelayanan kepada pelanggan meningkat, sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 16 orang atau atau sebesar 40%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 24 orang atau sebesar 60%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas pelayanan kepada pelanggan meningkat.

Pernyataan keempat yaitu Ketepatan menangani permasalahan pelayanan meningkat, sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 21 orang atau atau sebesar 52,5%, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 13 orang atau sebesar 32,5% jawaban kurang setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 15%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Ketepatan menangani permasalahan pelayanan meningkat.

#### **D. Analisis Data**

Untuk menganalisis hubungan antara pelatihan keahlian, model komunikasi, media pelatihan dan kinerja karyawan terlebih dahulu diolah data melalui program SPSS. Dari analisis data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat kesesuaian pelatihan terhadap kinerja karyawan.

## 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketetapan atau kecermatan suatu instrument penelitian. Untuk menentukan apakah layak atau tidak suatu item yang digunakan maka dapat diuji signifikan, artinya dianggap valid apabila berkorelasi signifikan terhadap total atau jika melakukan penilaian langsung jika batas minimal korelasi ( $r$ ) 0,30 berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan uji validitas untuk setiap variabel, dimana data diolah dengan bantuan SPSS.

**Table 5.9**  
**Uji Validitas**

<b>Variable</b>	<b>Item</b>	<b><i>Corected Item-Total Correlation</i></b>	<b>Syarat</b>	<b>Keterangan</b>
Pelatihan Keahlian (X1)	X1.1	0,458	>0,300	Valid
	X1.2	0,704	>0,300	Valid
	X1.3	0,699	>0,300	Valid
	X1.4	0,628	>0,300	Valid
Model Komunikasi (X2)	X2.1	0,817	>0,300	Valid
	X2.2	0,821	>0,300	Valid
	X2.3	0,821	>0,300	Valid
	X2.4	0,801	>0,300	Valid
Media Pelatihan (X3)	X3.1	0,352	>0,300	Valid
	X3.2	0,656	>0,300	Valid
	X3.3	0,627	>0,300	Valid
	X3.4	0,470	>0,300	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y.1	0,646	>0,300	Valid
	Y.2	0,744	>0,300	Valid
	Y.3	0,664	>0,300	Valid
	Y.4	0,709	>0,300	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 23,2017

Berdasarkan data pada tabel di atas menggambarkan bahwa semua item pernyataan variable pelatihan keahlian, model komunikasi, media pelatihan dan kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian memiliki ( $r$ ) hitung lebih besar dari 0.30 sehingga dapat disimpulkan semua item pernyataan adalah valid, yang ditunjukkan dengan nilai dari masing-masing item pernyataan berdasarkan kolom *Corrected Item-Total Correlation* memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada 0,30.

## 2. Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Menurut (Sugiyono 2010) sebuah instrumen dan data yang dihasilkan disebut *reliable* atau terpercaya apabila instrumen tersebut secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran. Reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*, dengan cara membandingkan nilai *Alpha* dengan standarnya, Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

**Table 5.10**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,786	Reliabel
X2	0,915	Reliabel
X3	0,690	Reliabel
Y	0,811	Reliabel

Sumber : Data Diolah SPSS 23,2017

Jadi bisa disimpulkan bahwa variabel-variabel diatas telah reliabel karena keseluruhan variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

### E. Analisis Linier Regresi Berganda

Untuk melihat sejauh mana manfaat Pengaruh tingkat kesesuaian pelatihan dalam pengembangan sumber daya manusia terhadap peningkatan kinerja karyawan yang diterapkan oleh PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Masamba terhadap Kinerja karyawannya, maka selanjutnya dilakukan pengolahan data melalui persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan program komputer statistik SPSS 23.

**Table 5.11**  
**Hasil Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-5,493	5,056		-1,086	,285
Pelatihan Keahlian	,575	,161	,431	3,577	,001
Model Komunikasi	,391	,090	,531	4,341	,000
Media Pelatihan	,332	,195	,208	1,698	,098

Sumber : Data Diolah SPSS 23,2017

Dari tabel 5.11 di atas, maka hasil yang diperoleh dimasukkan dalam persamaan sebagai berikut:

**Persamaan Regresi Berganda**

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$$

$$Y = 5,493 + 0,575X_1 + 0,391X_2 + 0,332X_3$$

Dari persamaan diatas maka koefisien regresi yang didapatkan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta  $a = -5,493$  merupakan nilai konstanta, yang di artikan bahwa jika  $X_1, X_2$  dan  $X_3$  dianggap nol maka nilai konstanta negatif.
2.  $b_1 = 0,575$  yang memberikan arti bahwa Pelatihan Keahlian berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang Masamba. Hal ini menunjukkan bahwa dengan setiap penambahan satu satuan variable Pelatihan Keahlian maka akan mempengaruhi kinerja karyawan dan meningkat yakni sebesar  $0,575$  satuan dengan asumsi  $X_2, X_3$  tetap.
3.  $b_2 = 0,391$  yang memberikan arti bahwa model komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang Masamba. Hal ini menunjukkan bahwa dengan setiap penambahan satu satuan variabel model komunikasi maka akan mempengaruhi kinerja karyawan dan meningkat yakni sebesar  $0,391$  satuan dengan asumsi  $X_1, X_3$  tetap.
4.  $b_3 = 0,332$  yang memberikan arti bahwa media pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang Masamba. Hal ini menunjukkan bahwa dengan setiap penambahan satu satuan



variabel media pelatihan maka akan mempengaruhi kinerja karyawan dan meningkat yakni sebesar 0,332 satuan dengan asumsi  $X_1, X_2$  tetap.

#### F. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Table 5.12**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,692 <sup>a</sup>	,479	,435	1,76731

Sumber : Output Data SPSS 23,2017

A. Predictors: (Constant), PelatihanKeahlian, Modelkomunikasi Media Pelatihan

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai  $R = 0,692$  atau 69,2% yang mempunyai hubungan yang kuat karna mendekati nilai 1, sedangkan untuk mengetahui besarnya hubungan variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien. R Square ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,479. Hal ini berarti bahwa seluruh variabel bebas yakni pelatihan Keahlian ( $X_1$ ), model komunikasi ( $X_2$ ), media pelatihan ( $X_3$ ), mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 47,9% terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y). Sedangkan sisanya yaitu sebesar 52,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## G. Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Simultan F

Uji statistik F atau uji signifikan simultan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya. Hasil perhitungan Uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Table 5.13**  
**Uji F**  
**Hasil Analisis Anova**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103,333	3	34,444	11,028	,000 <sup>b</sup>
	Residual	112,442	36	3,123		
	Total	215,775	39			

Sumber : Output Data SPSS 23,2017

a. Dependent Variable: KINERJAKARYAWAN

b. Predictors: (Constant), MEDIAPELATIHAN, PELATIHANKEAHLIAN, MODELKOMUNIKASI

Berdasarkan hasil uji simultan dari tabel di atas ditunjukkan bahwa F hitung sebesar 11,028. Dan pada uji F di atas di dapatkan taraf signifikansi 0,00, karna nilai signifikansi (sig) jauh lebih kecil dari 0.05 maka model regresi dapat di gunakan untuk memprediksi faktor-faktor yang mempengaruhi atau dapat dikatakan bahwa faktor pelatihan Keahlian, model komunikasi, dan media pelatihan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

### 2. Uji parsial (uji T)

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing atau secara parsial variabel independen (pelatihan Keahlian, model komunikasi, dan media pelatihan).

Sementara itu secara parsial pengaruh dari ketiga variabel independen tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Table 5.14**  
**Uji T**

<b>Variabel</b>	<b>t-hitung</b>	<b>Sig.</b>
Pelatihan Keahlian (X1)	3,577	,001
Model komunikasi (X2)	4,341	,000
Media Pelatihan (X3)	1,698	,098

Sumber : Output Data SPSS 23,2017

a. Dependent Variable: KINERJAKARYAWAN

Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial :

1. Variabel Pelatihan Keahlian (X1) Hasil pengujian dengan SPSS untuk variable pelatihan Keahlian (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) diperoleh nilai t hitung = 3,577 dengan tingkat signifikansi 0,001. Hal ini berarti variabel pelatihan keahlian (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).
2. Variabel model komunikasi (X2) Hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel pelatihan fungsional (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) diperoleh nilai t hitung = 4,341 dengan tingkat signifikansi 0,000 Hal ini berarti variabel model komunikasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). karena tinggi tingkat signifikansi ini menandakan kekuatan dari faktor-faktor kinerja karyawann pada PT.Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang masamba
3. Variabel media pelatihan (X3) Hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel media pelatihan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) di peroleh nilai t hitung = 1,698 dengan tingkat signifikansi 0.098. Hal ini berarti variabel media pelatihan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

## H. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa semua variable yang terdiri atas pelatihan keahlian, model komunikasi dan media pelatihan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan, dengan nilai F hitung sebesar 11,028 dengan taraf signifikan sebesar 0,00 yang jauh lebih kecil dari 0,05.

### 2. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Berdasarkan hasil uji T atau uji secara parsial dari semua variabel yang ada yaitu variabel pelatihan keahlian (X1), model komunikasi (X2) dan media pelatihan (X3) dengan tingkat signifikan yang berbeda menjelaskan bahwa variabel model komunikasi (X2) yang sangat berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan (Y) dengan tingkat signifikan 0,000. Dan adapun variabel yang mendekati taraf signifikan yaitu variabel pelatihan keahlian (X1) dengan tingkat signifikan 0,001, sedangkan variabel media pelatihan (X3) dengan tingkat signifikan 0,098 tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

### 3. Variabel Yang Paling Berpengaruh

Dari hasil uji parsial ditunjukkan bahwa variabel model komunikasi berpengaruh sangat signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t

hitung=4,341 dengan tingkat signifikan 0,000, karena dilihat dari tinggi tingkat signifikan ini menandakan kekuatan dari faktor-faktor kinerja karyawan. Karena menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2012 : 9), kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan oleh penulis terhadap **Pengaruh Tingkat Kesesuaian pelatihan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan kinerja Karyawan Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk Cabang masamba** pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis sebagai berikut :

1. Dari hasil uji simultan (uji f) dengan menggunakan SPSS, diperoleh nilai t hitung sebesar 11,028 didapatkan taraf signifikan 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 sehingga model regresi dapat digunakan untuk memprediksi faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga dapat dikatakan bahwa variabel pelatihan keahlian, model komunikasi dan media pelatihan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Dari hasil uji parsial (uji t) dengan menggunakan SPSS dari semua variabel yang ada yaitu variabel pelatihan keahlian (X1), model komunikasi (X2) dan media pelatihan (X3) dengan tingkat signifikan yang berbeda menjelaskan bahwa variabel model komunikasi (X2) sangat berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan (Y) dengan tingkat signifikan 0,000. Dan adapun variabel yang mendekati taraf signifikan yaitu variabel pelatihan keahlian (X1)

dengan tingkat signifikan 0,001 sedangkan media pelatihan (X3) dengan tingkat signifikan 0,098 tidak berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan (Y).

3. Dari hasil uji parsial menggunakan SPSS ditunjukkan bahwa variabel model komunikasi (X2) berpengaruh sangat signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan dengan nilai  $t$  hitung=4,341 dengan tingkat signifikan 0,000 karena tinggi tingkat signifikan menunjukkan kekuatan dari faktor-faktor kinerja karyawan (Y).

## **B. Saran**

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka selanjutnya penulis akan menyajikan saran-saran sebagai masukan bagi pihak perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk lebih meningkatkan Prestasi kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Masamba agar pihak perusahaan untuk lebih meningkatkan berbagai Pelatihan Kerja untuk karyawan untuk diterapkan kepada karyawan yaitu Pelatihan Keahlian, model komunikasi dan Media Pelatihan dan lebih memperhatikan kualitas pelatihan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan bidang kerja masing-masing karyawan, serta memberikan waktu pelatihan yang lebih banyak lagi dan menambah lagi materi kualitas pelatihan dengan penyampaian yang lebih mudah dipahami oleh karyawan.
2. Pihak perusahaan perlu lebih memperhatikan Pelatihan Kerja yang dinilai sangat kurang oleh hasil responden yaitu karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia

(persero) tbk Cabang Masamba. Yaitu variabel Pelatihan keahlian, yang dimana pihak perusahaan perlu meningkatkan cara pelatihan yang lebih sederhana sehingga karyawan lebih mudah memahami.

3. pelatihan keahlian, model komunikasi dan media pelatihan merupakan variabel Pelatihan Kerja yang harus diprioritaskan oleh perusahaan PT. Bank Rakyat Indoneisia (persero) Tbk Cabang Masamba. Dalam peningkatan Prestasi kerja karyawan dalam perusahaan.



## DAFTAR PUATAKA

- Handoko, T. Hani 2008, *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi kedua, cetakan keenam belas, penerbit : BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Sedarmayanti, SP. 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan keenam, penerbit : Bumi Aksara, Jakarta.
- Marwansyah, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi dua, cetakan kesatu, penerbit: Semarang.
- Moekijat, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kesembilan, penerbit: Mandar maju, Bandung.
- Rymon, jhon.r, D Patrick.m, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi keenam, penerbit: Salemba Empat.
- Rachmawati, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi pertama, penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Simamora, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi ketiga, penerbit: STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sulistiyani, 2009, *Metode Penelitian Administrasi : dilengkapi dengan Metode R & D*, penerbit : Alfabeta Bandung.
- Sutrisno, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi pertama, cetakan pertama, penerbit : Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Veithzal, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan*, edisi kedua, cetakan kedua, penerbit: Grafindo, Jakarta.
- [Http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/kinerja-karyawan-definisi-faktor-yang.html](http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/kinerja-karyawan-definisi-faktor-yang.html).

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## Regression

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,692 <sup>a</sup>	,479	,435	1,76731

a. Predictors: (Constant), MEDIAPELATIHAN, PELATIHANKEAHLIAN, MODELKOMUNIKASI

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103,333	3	34,444	11,028	,000 <sup>b</sup>
	Residual	112,442	36	3,123		
	Total	215,775	39			

a. Dependent Variable: KINERJAKARYAWAN

b. Predictors: (Constant), MEDIAPELATIHAN, PELATIHANKEAHLIAN, MODELKOMUNIKASI

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,493	5,056		-1,086	,285
	PELATIHANKEAHLIAN	,575	,161	,431	3,577	,001
	MODELKOMUNIKASI	,391	,090	,531	4,341	,000
	MEDIAPELATIHAN	,332	,195	,208	1,698	,098

a. Dependent Variable: KINERJAKARYAWAN

## Scale: ALL VARIABLES

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13,5250	2,410	,458	,799
X1.2	13,8250	1,481	,704	,676
X1.3	14,1250	1,446	,699	,682
X1.4	13,5750	2,148	,628	,735

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12,1500	5,259	,817	,893
X2.2	11,6250	6,446	,821	,890
X2.3	11,5750	6,046	,821	,886
X2.4	11,7500	5,885	,801	,892

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,690	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	13,8750	1,907	,352	,735
X3.2	14,1250	,984	,656	,487
X3.3	14,4250	,917	,627	,522
X3.4	13,9750	1,563	,470	,641

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,811	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	13,2250	3,204	,646	,754
Y2	12,8250	3,840	,744	,749
Y3	13,0250	3,974	,664	,774
Y4	13,2000	2,215	,709	,778

### Frequency Table

#### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SETUJU	7	17,5	17,5	17,5
	SANGATSETUJU	33	82,5	82,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

#### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANGSETUJU	4	10,0	10,0	10,0
	SETUJU	11	27,5	27,5	37,5
	SANGATSETUJU	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

#### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANGCUKUPSET	6	15,0	15,0	15,0
	UJU				
	SETUJU	19	47,5	47,5	62,5

	SANGATSETUJU	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SETUJU	9	22,5	22,5	22,5
	SANGATSETUJU	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAKSETUJU	7	17,5	17,5	17,5
	KURANGSETUJU	13	32,5	32,5	50,0
	SETUJU	11	27,5	27,5	77,5
	SANGATSETUJU	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANGSETUJU	10	25,0	25,0	25,0
	SETUJU	17	42,5	42,5	67,5
	SANGATSETUJU	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAKSETUJU	1	2,5	2,5	2,5
	KURANGSETUJU	9	22,5	22,5	25,0
	SETUJU	14	35,0	35,0	60,0
	SANGATSETUJU	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAKSETUJU	2	5,0	5,0	5,0
	KURANGSETUJU	11	27,5	27,5	32,5
	SETUJU	14	35,0	35,0	67,5
	SANGATSETUJU	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SETUJU	3	7,5	7,5	7,5
	SANGATSETUJU	37	92,5	92,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANGSETUJU	3	7,5	7,5	7,5
	SETUJU	7	17,5	17,5	25,0
	SANGATSETUJU	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANGSETUJU	4	10,0	10,0	10,0
	SETUJU	17	42,5	42,5	52,5
	SANGATSETUJU	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SETUJU	7	17,5	17,5	17,5
	SANGATSETUJU	33	82,5	82,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANGSETUJU	8	20,0	20,0	20,0
	SETUJU	16	40,0	40,0	60,0
	SANGATSETUJU	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SETUJU	16	40,0	40,0	40,0
	SANGATSETUJU	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SETUJU	24	60,0	60,0	60,0
	SANGATSETUJU	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAKSETUJU	6	15,0	15,0	15,0
	SETUJU	13	32,5	32,5	47,5
	SANGATSETUJU	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



