

# **ANALISIS PELATIHAN KERJA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA COSTUMER SERVICE PADA PT IQOO VIVO BANJARMASIN**

## **ABSTRAK**

Ika Lidiyawati<sup>1</sup>, Hj Farida Yulianti<sup>2</sup>, Dwi Wahyu Artiningsih<sup>3</sup>  
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 17.31.1095  
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1121076901  
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1119056501  
**Email : [ika.lidiyawati@gmail.com](mailto:ika.lidiyawati@gmail.com)**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) Untuk mengetahui gambaran kegiatan pelatihan kerja yang dilakukan oleh di PT. Iqoo Vivo Banjarmasin. (2) Untuk mengetahui lebih jauh mengenai pelatihan kerja yang seharusnya dilakukan oleh PT. Iqoo Vivo Banjarmasin. (3) Untuk membantu memecahkan masalah yang terjadi pada costumer service di PT. Iqoo Vivo Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode survei kualitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara, observasi, Data primer, dan data sekunder dalam menjalankan kegiatannya selama ini dirasakan masih kurang sesuai dengan tujuan yang di inginkan sehingga demi kelancaran pekerjaan perlu diadakan perbaikan-perbaikan.

Customer Service harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Customer Service Officer yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, Customer Service Officer dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan. PT. IQOO Vivo Banjarmasin berlokasi di di Jalan S. Parman No. 04, Belitung Utara, Banjarmasin Barat. Kalimantan Selatan.

Berdasarkan hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa melaksanakan pelatihan di PT. IQOO Vivo Banjarmasin berjalan dengan baik karena dapat menghasilkan karyawan customer service dengan kemampuan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Metode yang digunakanpun efektif dan efisien karena dengan pemberian materi dan langsung mempraktikannya pada lapangan dapat memaksimalkan pelatihan dan sarana adaptasi pula terhadap pekerjaan baru yang diemban oleh karyawan tersebut. Terdapat kendala yang ada pada pelatihan yaitu kurangnya percaya diri dari karyawan customer service yang dikarenakan belum bisa beradaptasi dengan pekerjaan barunya melayani nasabah, namun dapat diatasi dengan manajer selalu memberikan briefing kepada customer service agar lebih percaya diri atas pekerjaan yang ditanggung jawabnya kepadanya dan Manfaat dari pelatihan untuk customer service yaitu sangat membantu, karena dapat merubah karyawan customer service yang berasal bukan dari lulusan sarjana menjadi mempunyai kemampuan yang dibutuhkan oleh perusahaan yaitu dapat melayani pelanggan dengan baik.

**Kata Kunci : Pelatihan Kerja, Costumer Service dan Kinerja.**

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine (1) To find out the description of job training activities carried out by PT. Iqoo Vivo Banjarmasin. (2) To find out more about job training. which*

should be done by PT. Iqoo Vivo Banjarmasin. (3) To help solve problems that occur in customer service at PT. Iqoo Vivo Banjarmasin. This study uses a qualitative survey method using primary data obtained from interviews, observations, primary data, and secondary data in carrying out their activities so far, felt still not in accordance with the desired goal so that for the smooth running of the work, improvements need to be made.

Customer Service e must have the ability to serve customers appropriately and quickly and have good communication skills. A good Customer Service Officer must be followed by the availability of facilities and infrastructure that support the speed, accuracy, and accuracy of his work. In addition, Customer Service Officers are required to provide excellent service to their customers, so that the services provided can satisfy customers. PT. IQOO Vivo Banjarmasin is located at Jalan S. Parman No. 04, North Belitung, West Banjarmasin. South Kalimantan.

Based on the implementation of the results of the research, it is concluded that the training will be carried out at PT. 1000 Vivo Banjarmasin is running well because it can produce customer service employees with the capabilities needed by the company. The method used is also effective and efficient because by providing material and morals directly practicing it in the field, it can maximize Napa training and also means of adaptation to the new work carried out by the employee. There are obstacles that exist in the training course, namely the lack of confidence from customer service employees because they have not been able to adapt to their new jobs serving customers, but can be overcome by managers always providing briefings to customer service so that they are more confident in the work they are responsible for and the benefits from training for customer service which is very helpful, because it can change customer employees service that comes from not a bachelor's degree to have the ability needed by the company, namely being able to serve customers well.

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

## **PENDAHULUAN**

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan sekaligus tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Tantangan yang dihadapi oleh suatu perusahaan/ organisasi para pebisnis dalam era globalisasi adalah akumulasi dari berbagai kondisi dinamis yang menyebabkan lingkungan usaha menjadi penuh ketidakpastian, semakin kompleks, dan cepat berubah. Hal ini ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi, derasnya arus informasi yang semakin tidak terkendali. Sumber daya manusia merupakan motor penggerak jalannya bisnis serta aset terpenting bagi perusahaan. Tujuan para pebisnis pada umumnya adalah mencapai keuntungan dan berusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam jangka panjang.

Globalisasi saat ini berdampak di berbagai setiap sektor usaha, baik bidang jasa maupun produksi. Untuk itu perlu kiranya memaksimalkan sumber daya yang dimiliki, yaitu manusia dengan melakukan optimalisasi kualitas sumber daya manusia yang ada. Dijelaskan lebih lanjut oleh Pribadi (2013), kualitas sumber daya manusia (SDM) sebuah organisasi merupakan salah satu faktor utama baik atau buruknya organisasi. Jika SDM lemah, maka perkembangan organisasi dapat terhambat dan produktivitasnya menjadi terbatas sehingga organisasi tidak mampu bersaing. Sumber daya yang dimaksud ialah sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan, yaitu karyawan.

Selanjutnya Ellitan (2017), mengemukakan bahwa dari berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan, SDM menempati posisi strategis diantara

sumber daya lainnya. Tanpa SDM, sumber daya yang lain tidak bisa dimanfaatkan apalagi dikelola untuk menghasilkan suatu produk. Pelatihan mempunyai andil besar dalam menentukan efektifitas dan efisiensi perusahaan. Untuk itu dalam proses pelatihan harus diperhatikan konsistensinya karena akan berdampak kepada meningkatkan kinerja karyawan dan tercapainya tujuan perusahaan yaitu profit yang maksimal.

Menurut Salmah (2018), mengemukakan pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggungjawabnya atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan supaya efektif.

Pelatihan yang konsisten karena akan berdampak kepada tujuan perusahaan, karena kinerja karyawan meningkat. Mangkunegara (2015:67), kinerja hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya Hasibuan (2017:94), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Pelayanan customer atau yang sering disebut Customer Service Officer berasal dari dua kata yaitu Customer yang berarti pelanggan dan Service yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir, diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Customer Service dituntut untuk selalu berhubungan dengan pelanggan dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan baik dengan pelanggan juga berarti menjaga image dan citra

perusahaan agar dapat terus meningkat di mata pelanggan.

Customer Service harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Customer Service Officer yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, Customer Service Officer dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang Customer Service Officer harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya.

Salah satu strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT. Iqoo Vivo Banjarmasin untuk keberhasilan kegiatan penjualan produknya adalah dengan cara memberikan pelayanan penjualan kepada konsumen di service center tersebut. Diadakannya bagian customer service di PT. Iqoo Vivo Banjarmasin bertujuan untuk memberikan pelayanan di bidang informasi tentang produk. Informasi yang dimaksud seperti informasi tentang atribut produk dan proses transaksi penjualan, khususnya informasi tentang kapan proses administrasi perbaikan ponsel pintar yang telah diperbaiki.

Dari hasil pengamatan ternyata petugas customer service kurang mampu bekerja dengan baik, dikarenakan mereka kurang memahami informasi mengenai produk seperti apa yang dijelaskan di atas.

Masalah ini tentu menjadi kendala bagi penjualan produk smart phone PT. Iqoo Vivo Banjarmasin, karena berdasarkan hasil temuan penulis banyak konsumen yang mengeluh atau tidak jadi membeli di perusahaan tersebut akibat kurang puasny pelayanan yang diberikan oleh customer service“.

## **METODE PENELITIAN**

metode yang digunakan ialah pengumpulan data sebagai bahan analisis untuk dijadikan dalam bentuk skripsi. Data yang digunakan adalah yang bersumber dari data primer dalam bentuk perhitungan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Manajemen perusahaan berhubungan dengan tindakan menyesuaikan pekerjaan dengan karyawan, dan sebaliknya menyesuaikan karyawan dengan pekerjaannya. Oleh karena itu perlu adanya hubungan yang baik antara keduanya dan perlu banyak diketahui tentang pekerjaan-pekerjaan dan para pekerja yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Apabila perusahaan ingin maju dan meningkatkan usahanya, maka perusahaan tersebut harus mempunyai cara-cara dan program-program yang terencana dengan baik dan terarah untuk kemajuan usaha dimasa yang akan datang. Salah satu caranya adalah meningkatkan pelayanan penjualannya.

Dalam konsep ini yang memegang peranan penting adalah costumer service, dimana costumer service itu mempunyai tugas memberikan pelayanan dan informasi tentang produk seperti, harga, keunggulan produk, keawetan, serta spesifikasi dari produk yang ditawarkan tersebut. Akan tetapi dilihat dari kaca mata penulis costumer service di PT. Iqoo Vivo Banjarmasin kurang kurang mampu bekerja dengan baik, dikarenakan mereka kurang memahami tentang produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Iqoo Vivo Banjarmasin serta informasi tentang proses spesifikasi teknologi dari produk yang ditawarkan. Masalah ini menjadi salah satu kendala utama yang dialami oleh PT. Iqoo Vivo Banjarmasin di bidang penjualan, karena berdasarkan hasil temuan penulis banyak konsumen yang mengeluh atau tidak jadi membeli yang diakibatkan kurang puasnya konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh costumer service di PT. Iqoo Vivo Banjarmasin

Agar masalah ini dapat diatasi maka cara yang paling tepat adalah dengan memberikan pelatihan kerja kepada costumer service. Pelatihan ini berupa pemberian materi tentang semua hal yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan oleh PT. Iqoo Vivo Banjarmasin.

Adapun pembahasannya sebagai berikut :

Pelatihan Costumer Service dilakukan oleh PT. Iqoo Vovo Banjarmasin

### **1. Pentingnya Pelatihan**

Pelatihan karyawan merupakan aktivitas pada kebanyakan perusahaan. Dimana pelatihan itu dilakukan guna membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya dalam bekerja. Pelatihan juga berkaitan dengan peningkatan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Dilihat dari masalah costumer service yang kurang terampil dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen, maka pelatihan costumer service dalam hal meningkatkan kinerja mereka sangatlah penting.

Adapun keuntungan yang didapat setelah mengikuti pelatihan :

- 2.Obligasi moril managerial untuk mengembangkan costumer service dilaksanakan dan usaha-usaha untuk melaksanakannya diumumkan dengan harapan perhatian pekerja, kapasitas dan loyalitas costumer service akan bertambah.
- 3.Dapat mempercepat kerja sama kelompok (team work).
- 4.Mereka tidak lagi tergantung pada orang lain, karena mereka sudah diberikan dengan metode-metode terbaik yang berhubungan dengan bidang pekerjaan mereka.

Dari uraian diatas dapat diambil pedoman bahwa keterampilan costumer service dalam menawarkan maupun memberikan informasi produk kepada konsumen

merupakan salah satu faktor penting dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan.

#### 5. Proses kegiatan pelatihan

Pelatihan merupakan perencanaan yang telah ditentukan secara matang dan hati-hati agar masing-masing kegiatan yang telah disusun bias berjalan dengan lancar, selain itu materi-materi yang disiapkan bias sesuai dengan kebutuhan yang perusahaan inginkan.

Hal ini berkaitan erat dengan :

- (1) Para karyawan yang akan dilatih.
- (2) Bentuk-bentuk pelatihan
- (3) Pemilihan pelatih agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan keinginan perusahaan.

Kegiatan pelatihan juga harus memperhatikan pendidikan, karena ini berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menyerap dan menganalisa masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya. Selain itu pendidikan juga berkaitan dengan proses pengembangan sumber daya karyawan.

Program pelatihan karyawan ini harus dilaksanakan secara rutin oleh PT. Iqoo Vivo Banjarmasin, dan ada divisi khusus yang menjalankannya yaitu divisi pengembangan sumber daya karyawan. Ini bertujuan untuk meningkatkan mutu dari karyawan yang mana berkaitan erat dengan volume penjualan. Hal ini mempunyai alasan kuat yaitu semakin terampilnya customer service dalam melayani dan menyampaikan informasi kepada konsumen, maka sedikit banyaknya konsumen akan tertarik dengan produk yang ditawarkan.

#### 6. Penentuan sasaran

Pada dasarnya tujuan dari perusahaan akan dicapai dengan baik, apabila karyawan dapat melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan keinginan perusahaan. Oleh karena itu peningkatan kemampuan kerja karyawan sangatlah penting.

Adapun penentuan sasaran dalam pelatihan ini adalah, para customer service yang dianggap kurang mampu dalam melaksanakan tugas-tugasnya untuk meninformasikan dan melayani serta membujuk konsumen untuk tertarik pada produk yang ditawarkan.

Diharapkan customer service yang mendapat pelatihan ini akan memperbaiki efektifitas kerjanya sehingga bisa bekerja sesuai dengan apa yang perusahaan targetkan. Karena pada dasarnya sulit bagi seseorang untuk mengembangkan dirinya hanya lewat pengalaman saja, akan tetapi harus disertakan dengan kegiatan pelatihan.

Dengan demikian hasil yang didapatkan dengan adanya pelatihan ini, antara lain :

- (1) Pengetahuan sempurna mengenai seluk-beluk pekerjaannya.
- (2) Terampil dalam mengkomunikasikan informasi tentang produk dan service perusahaan yang bersangkutan kepada pembeli potensial.
- (3) Efektif dalam seni keterampilan menjual, mendekati pembeli, menyajikan produk, dan menjawab pertanyaan-pertanyaan calon pembeli.
- (4) Mampu memberikan macam-macam service (pelayanan) kepada para pelanggan, seperti memberikan konsultasi bagi problem mereka, dan memperlancar penyerahan barang.
- (5) Bisa memberikan informasi tentang proses administrasi penjualan, misalnya tentang proses garansi yang diberikan oleh pihak vivo kepada customer.

#### 7. Pembuatan materi

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal seperti yang dibutuhkan sebelumnya, maka perlu pemilihan materi yang tepat. Karena materi merupakan pertimbangan vital dalam hal merencanakan suatu program pelatihan.

1. Pelatihan Costumer Service yang seharusnya dilakukan oleh PT. Iqoo Vovo Banjarmasin

1). Menentukan Pelatih

Peranan utama dalam program pelatihan dipegang oleh pelatih. Seorang pelatih yang berpengalaman banyak membantu kearah sukses dari suatu kegiatan pelatihan.

Instruktur yang berpengalaman ini dapat diambil dari dalam ataupun dari luar perusahaan. Pelatih yang efisien tidak selalu harus mempunyai kemampuan untuk mengajar akan tetapi lebih dititik beratkan pada seseorang yang mempunyai pengalman untuk memberikan instruksi dan bersifat toleran, pengertian, sabar, memiliki rasa humor, serta bisa menciptakan komunikasi dua arah.

Pelatih yang dianggap bagus untuk mengajarkan para karyawan yang melakukan pelatihan hendaknya adalah orang dalam perusahaan yang sudah terlatih, karena hanya orang dalam perusahaan lah yang mengetahui maksud sebenarnya dari perusahaan.

Selain itu pelatih dari ruang lingkup dalam perusahaan lebih banyak tahu tentang bagaimana keadaan yang sedang terjadi di perusahaan. Dengan begitu pelatihan yang diberikan oleh instruktur (pelatih) tidak akan meleset dari keinginan perusahaan.

2). Penentuan Peserta

Pemilihan peserta yang tepat untuk mengikuti pelatihan sangatlah penting perannya bilamana perusahaan ingin mencapai hasil yang baik secara permanen. Selain itu sebaiknya peserta yang diikut sertakan haruslah mempunyai kemauan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya selama mengikuti program pelatihan. Sebagai tambahan, peserta juga harus dalam keadaan emosi yang stabil, dan bebas dari masalah-masalah pribadi.

Pemilihan peserta disini ditekankan untuk costumer service dan karyawan baru dibagian ini nantinya, dimasa saat

sekarang jumlah peserta di PT. Iqoo Vivo Banjarmasin yang perlu dilatih adalah empat orang.

2. Penentuan pelaksanaan dan sarana prasarana

Untuk membuat program pelatihan yang sukses dan berhasil salah satu faktor yang mendukung adalah terlebih dahulu memilih tempat pelaksanaannya dengan mempertimbangkan hal-hal seperti di bawah ini :

- (1) Ukuran dan lokasi ruang pertemuan (pelatihan)
  - (2) Kedekatannya dengan rusang pertemuan tambahan
  - (3) Vasilitas umum seperti, kamar mandi, toilet, mushola, ruang makan, dll.
  - (4) Jumlah saluran listrik yang mencukupi
  - (5) Ventilasi, AC dan pengontrol udara pemanas
  - (6) Keranjang sampah
  - (7) Peralatan audio visual.
  - (8) Jumlah peserta yang mengikuti pelatihan
  - (9) Fasilitas komputerisasi
- Berdasarkan criteria tempat pelaksanaan seperti yang dijelaskan diatas penulis menyarankan pelatihan dilaksanakan di kantor pusat vivo indonesia.

3. Pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja costumer service

1). Metode pembelajaran

Untuk menjadikan sesi pelatihan menjadi efektif, kita harus membuat peserta pelatihan merasa senang. Kita harus membuat suasana yang nyaman untuk mereka. Lima langkah berikut aka membuat peserta akan tertarik dengan pelatihan yaitu :

2).Sajikan materi dengan langkah bertahap yang sederhana

Peserta akan lebih nyaman memahami pelatihan yang sesuai secara sederhana dan berurutan, karena ini membentuk suasana

yang logis dan masuk akal dalam mempelajari hal baru. Pendekatan sederhana ini juga akan banyak dirasakan manfaatnya yaitu, peserta akan cepat menangkap dan memahami materinya dan

## **PENUTUP**

Dari Uraian dan pembahasan yang dikemukakan dalam Bab-bab terdahulu, untuk itu penulis mencoba untuk memberikan kesimpulan dan saran-saran bagi PT. Iqoo Vivo Banjarmasin.

Dalam melakukan kegiatan usahanya tersebut perusahaannya masih menghadapi beberapa kendala yaitu pada bagian pelayanan penjualan atau bagian customer servis. Masalah tersebut adalah kurang mempunyai customer servis untuk menjelaskan tentang spesifikasi produk dari vivo yang ditawarkan, dan informasi tentang proses administrasi spesifikasi dan perbaikan clam garansi yang diberikan.

Melihat dari masalah yang dihadapi perusahaan, kegiatan pelatihan adalah cara yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut, karena dalam kegiatan pelatihan karyawan khususnya customer service yang dianggap kurang mampu melaksanakan tugas-tugasnya untuk menginformasikan dan melayani serta membujuk konsumen agar tertarik pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Dari kegiatan pelatihan ini customer service dapat memperbaiki efektivitas kerjanya sehingga bisa bekerja sesuai dengan apa yang perusahaan targetkan.

1. Pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service antara lain memberikan informasi kepada customer baik yang datang langsung ke counter maupun lewat telpon, mengenai informasi yang dibutuhkan, tentang produk dan lain lain. Selain itu, Customer Service juga melayani pembukaan administrasi awal, penerimaan kompline dari customer, dan membantu customer agar melakukan transaksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kendala yang dihadapi oleh Customer

Service pada saat melayani pelanggan, adalah adanya seorang customer yang tiba-tiba datang

mudah mengaplikasikannya dalam pekerjaannya nanti.

dan meminta petugas Customer Service untuk segera melayani keperluannya, dan juga tiba-tiba ada telepon berdering. Selain itu tingkat pendidikan dan usia customer yang bervariasi inilah yang menjadi kendala Customer Service dalam melayani customer sesuai dengan standart pelayanan, namun karena adanya hambatan tersebut, maka terkadang pelayanan kepada customer sejenak terhambat. Dari itulah pelatihan terhadap karyawan customer service sangat diperlukan agar dapat mengatasi berbagai masalah yang tiba tiba muncul.

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tentang analisis penulis mencoba memberikan saran-saran bagi PT. Iqoo Vivo Banjarmasin, yaitu sebagai berikut :

1. Kegiatan pelatihan karyawan hendaknya di lakukan secara rutin dan continue, karena ini berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan karyawan dalam menyerap dan menganalisa masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya khususnya customer service.
2. Sebaiknya petugas Customer Service PT. Iqoo Vivo Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tertib atau berurutan, yaitu mengutamakan pelanggan yang datang lebih awal dan yang sedang dilayani, atau melayani pelanggan sesuai sistem nomor antrian pada loket Customer Service.
3. Pelatihan yang dilakukan hendaknya dilaksanakan melalui proses sebagai berikut :
  - 1) Penentuan sasaran pelatihan
  - 2) Pembuatan materi pelatihan
  - 3) Menentukan pelatih
  - 4) Menentukan peserta pelatihan
  - 5) Penentuan pelaksanaan dan sarana prasarana
  - 6) Menerapkan metode pembelajaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Alex, S, Nitisemito. 2011 *Manajemen Personalialia (Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kelima, Cetakan Keempat belas, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Cummings, T.G. & Worley, C.G., 2005. *Organization Development and Change: Eighth Edition*. Amerika: Thomson South Western.
- Dessler, Gary. 2009. *Human Resource Management Tenth Edition*. Jakarta: PT. INDEKS. Edisi Kesepuluh, Jilid Pertama. Jakarta: PT. Indeks.
- Edy Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-8.*Jakarta: Prenada Media Group.
- Eko, Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamalik. 2010. *Proses Belajar Mengajar*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi.2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PT.Grasindo.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia cetakan keenam belas*, Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori dan Praktik (Cetakan ke-1)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kaswan. 2016. *Teori-Teori Pelatihan dan Pengembangan*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Mathis, Robert.L & Jackson. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mahsun,Mohamad. 2014. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Ningrum, Sunuharyo, Hakam. 2013. *Pengaruh pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Joint Operating Body Pertamina PetroChina East Java)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol. 6 No. 2.
- Pratama, R.A. dan Mukzam, M.D. (2018).*Pengaruh Metode Pelatihan Dan Materi Pelatihan Terhadap Kemampuan Kerja Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan tetap PT Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Pesantren Baru Kediri)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 62 No. 2: 1-10
- Pribadi, A. T. 2013. *Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kemampuan dan kinerja karyawan (studi pada karyawan PDAM kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis, 3(1), 1 -10.
- Ruky, Achmad S. 2014. *Menjadi eksekutif Manajemen SDM Profesional*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Salmah, N. N. A. (2012). *Pengaruh program pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kompetensi karyawan pada PT. Muba Electric Power Sekayu*.Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi, 2(3), 278 - 290.
- Satori, &Komariah, A. 2014.*Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti.2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Suryana, S. 2010. *Metodologi Penelitian*. In *Universitas Pendidikan Indonesia* (p.58).



<https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

*Kualitatif, dan R&D*.  
<https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

Tho'in, M. 2016. *Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip Syariah Islamiah* (Studi Kasus Pada BNI Syariah Surakarta). *Jurnal Ilmiah Islam*, 2(03), 159.

Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Yulianti, Eli. 2015, *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Di Tenggarong Kutai Kartanegara*. *E Journal Administrasi Bisnis*, Volume 3, Nomor 4