

ANALISIS PELATIHAN KERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) SAWARGA DI MARTAPURA

Rina, Pembimbing I : Syahrani, Pembimbing II : Hj. Farida Yulianti

Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan, NPM 16310166
Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan, NIDN 1125096201
Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan, NIDN 1116028801
Email : whyurina3@gmail.com

ABSTRAK

Rina, 16.31.0166, Analisis Pelatihan Kerja Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Swarga Di Martapura, Pembimbing I : Syahrani, SE, MM. , Pembimbing II : Hj. Farida Yulianti, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) Pelatihan kerja karyawan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Sawarga, (2) Pengaruh pelatihan kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif dengan menggunakan instrument pengumpulan data nya dengan cara kuesioner dan wawancara Penelitian ini mengambil populasi sebanyak 21 orang karyawan dan 100 anggota koperasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan kerja yang dilakukan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Sawarga dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibagi menjadi dua bagian yaitu pelatihan untuk karyawan toko dan pelatihan untuk karyawan koperasi, waktu pelaksanaannya dilakukan satu bulan sekali. Kategori penilaian pelatihan terdiri dari keterampilan, kedisiplinan, inisiatif, kebersihan dan kerjasama. Dengan adanya pelatihan yang dilaksanakan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Sawarga sangat berpengaruh pada kinerja karyawan, hal itu terbukti dengan kinerja yang diberikan oleh karyawan toko dan karyawan koperasi sebelum mengikuti pelatihan dan sesudah mengikuti pelatihan.

Kata kunci : Pelatihan, Kinerja karyawan, Kualitas pelayana

ABSTRACT

Rina, 16.31.0166, Analysis of Employee Job Training in Improving Service Quality for Members of the Swarga Employee Cooperative of the Republic of Indonesia (KPRI) in Martapura. Mentor I : Syahrani, SE, MM. , Mentor II : Hj. Farida Yulianti, SE, MM.

This study aims to examine: (1) Work training of employees at the Sawarga Employee Cooperative (KPRI) Sawarga, (2) The effect of employee work training in improving service quality. This study used a qualitative research design using its data collection instruments by means of questionnaires and interviews. This study took a population of 21 employees and 100 cooperative members. The results showed that the work training activities carried out by the Cooperative Employees of the Republic of Indonesia (KPRI) Sawarga in improving the quality of service were divided into two parts, namely training for shop employees and training for cooperative employees, when the implementation was carried out once a month. Training assessment categories consist of skills, discipline, initiative, cleanliness and collaboration. With the training conducted by the Indonesian Civil Servants Cooperative (KPRI) Sawarga has a significant influence on employee performance, this is evidenced by the performance provided by shop employees and cooperative employees before attending training and after attending training.

Keywords: Training, Employee performance, Service quality

PENDAHULUAN

Dalam mencapai suatu kualitas pelayanan yang baik, diperlukan sumber daya manusia yang mampu mengatur dan mengelola organisasi tersebut dengan baik. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam mengembangkan dan mencapai tujuan organisasi. Setiap perusahaan atau organisasi yang ingin berhasil dalam mencapai tujuannya harus dapat melakukan pengelolaan sumber daya manusia dengan baik.

Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuannya sangat tergantung pada sumber daya manusianya. Sumber daya manusia (SDM) adalah elemen kunci dalam suatu organisasi karena manusia memiliki karakteristik berbeda dibandingkan dengan sumber daya lain. Oleh karena itu, berhasil tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh kualitas dari sumber daya manusianya.

Keunggulan kompetitif akan tercapai jika manajemen perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia atau karyawan dengan benar dan tepat, karena karyawan tersebut merupakan komponen penting bagi perusahaan. Meskipun suatu organisasi memiliki sumber daya yang baik, metode yang baik serta dana anggaran yang banyak, tetapi jika sumber daya manusianya tidak berkualitas dan tidak mendapatkan manajemen yang serius, maka organisasi akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuannya.

Salah satu cara dalam melaksanakan program yang sudah diberikan dalam suatu organisasi adalah meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi (Dapu, 2015). Kinerja karyawan adalah aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dalam suatu organisasi, kinerja karyawan akan mempengaruhi kualitas organisasi dalam menghadapi persaingan (Taghulhi, 2015).

Demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan, setiap organisasi akan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu faktor penting dalam peningkatan kinerja karyawan adalah pelatihan.

Pelatihan adalah suatu keharusan di tempat kerja. Tanpa pelatihan, karyawan tidak memiliki pemahaman yang kuat tentang tanggung jawab atau tugas mereka. Pelatihan karyawan mengacu pada program yang menyediakan pekerja dengan informasi dan keterampilan baru dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif menyadari pentingnya pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Selain faktor pelatihan, faktor motivasi juga berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Motivasi kerja adalah sesuatu yang dapat menimbulkan semangat atau dorongan bekerja individu atau pun kelompok terhadap pekerjaan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Jika suatu tujuan berhasil di capai maka akan memuaskan atau memenuhi kebutuhan tersebut. Motivasi berkembang dengan taraf kesadaran seseorang. Motivasi tidak dapat ditimbulkan, dikembangkan dan diperkuat oleh faktor-faktor lain. Semakin kuat motivasi seseorang, semakin kuat pula usahanya dalam mencapai tujuan. Motivasi kerja karyawan yang tinggi akan membawa dampak yang positif bagi organisasi dan akan mempengaruhi terciptanya komitmen organisasi. Maka dapat disimpulkan bahwa seseorang tanpa mempunyai motivasi tidak mempunyai hasil kerja yang tinggi.

Bentuk motivasi bermacam-macam tidak hanya berupa barang dan uang, tetapi juga berupa kebebasan dalam melakukan penilaian, pelatihan, kerja karyawan. Faktor pendukung munculnya motivasi dari karyawan dikarenakan karyawan yang telah mengetahui tugas-tugas dan tanggung jawabnya akan berusaha mencapai tingkat prestasi kerja yang lebih tinggi

Pada uraian di atas dapat diketahui bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelatihan kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada koperasi atau suatu organisasi perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini mengambil judul "Analisis Pelatihan Kerja Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Sawarga Di Martapura".

Dalam pembuatan skripsi ini metode penelitian yang digunakan adalah :

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu mencoba menjelaskan atau mendeskripsikan tentang peristiwa-peristiwa yang terjadi di lapangan, di analisis dan di ambil kesimpulan.

2. Teknik pengumpulan data
 1. Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara pendekatan secara langsung ke objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi proses pendekatan terhadap perilaku subjek (orang/benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu – individu yang diteliti.
 2. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan tanya jawab dengan pimpinan atau karyawan tentang kegiatan organisasi.
 3. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan - pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pelatihan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan satu hal yang penting dalam kegiatan bisnis khususnya pada bisnis jasa. Setiap perusahaan bahkan berani mengeluarkan dana lebih hanya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya hanya agar dapat lebih memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.

Kegiatan yang dilakukan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Swarga tidak hanya sekedar melakukan simpan pinjam tetapi juga melayani penjualan. Untuk melayani penjualan dan simpan pinjam diperlukan adanya standar kualitas pelayanan yang diberikan dari koperasi sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk seluruh anggota koperasi. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Swarga melakukan serangkaian pelatihan atau training.

Pelatihan ini diadakan oleh Balai Diklat Koperasi Provinsi Kalimantan Selatan dan Kementrian Koperasi. Adapun tempat pelaksanaan pelatihan ini yaitu, di Balai Diklat Koperasi dan Hotel.

Disetiap organisasi maupun perusahaan tentu ada divisi yang mengurus tentang peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Swarga melakukan kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Adapun teknis kegiatan pelatihan yaitu sebagai berikut :

1. Pelatihan bagi karyawan toko

Pelatihan bagi karyawan toko terdiri dari beberapa materi, yaitu sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pelayanan pelanggan, yaitu materi mengenai tata cara melayani pelanggan
- 2) Melakukan konfirmasi keputusan pelanggan, yaitu materi mengenai cara menghadapi tanggapan atau pertanyaan dari pelanggan
- 3) Mempersiapkan penampilan fisik dan mental, yaitu materi mengenai menyiapkan diri sebelum menghadapi pelanggan dan lebih mengenali pelanggan
- 4) Menerima keluhan pelanggan, yaitu materi mengenai tata cara dalam menghadapi keluhan pelanggan serta memberikan solusinya
- 5) Membuat rencana pembelian produk, yaitu materi mengenai menyediakan produk – produk dalam toko demi kenyamanan pelanggan.

Pelatihan ini lebih fokus pada pelayanan, dan pertemuan dilaksanakan satu bulan sekali.

2. Pelatihan bagi karyawan koperasi

Pelatihan bagi karyawan koperasi terdiri dari beberapa materi, yaitu sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pelayanan pada anggota, yaitu materi mengenai tata cara dalam melayani anggota koperasi
- 2) Berkomunikasi dengan anggota, yaitu materi mengenai tata cara berkomunikasi yang baik kepada anggota koperasi

- 3) Mempersiapkan penampilan fisik dan mental, yaitu materi mengenai berpakaian rapi dan bersih serta percaya diri
- 4) Mampu meyakini anggota, yaitu materi mengenai meyakini anggota dengan argumen – argumen yang masuk akal
- 5) Bertanggung jawab, yaitu materi mengenai mampu melayani anggota dari awal hingga selesai
- 6) Cepat dan tepat, yaitu materi mengenai melayani anggota sesuai prosedur serta cepat dan tepat
- 7) Mampu memberikan kepercayaan kepada semua anggota

Pelatihan ini lebih fokus pada pelayanan, dan pertemuan dilaksanakan satu bulan sekali.

Dalam setiap pelatihan tentu memiliki kategori yang menjadi standar peningkatan kualitas pelayanan. Adapun beberapa kategori yang menjadi standar peningkatan kualitas pelayanan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Swarga yaitu antara lain :

- 1) Keterampilan
Dalam pelatihan yang dilakukan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Swarga para peserta diasah keterampilannya dalam bekerja, dengan tujuan agar keterampilannya ketika bekerja semakin meningkat.
- 2) Kedisiplinan
Kedisiplinan para karyawan dalam bekerja adalah hal yang sangat penting dalam kemajuan suatu perusahaan atau organisasi karena sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan. Maka dari itu Koperasi Pegawai Republik Indonesia menilai kedisiplinan dari perilaku peserta selama pelatihan. Contoh seperti ketepatan waktu.
- 3) Inisiatif
Inisiatif dari karyawan sangat diperlukan untuk setiap pengambilan keputusan atau menyelesaikan pekerjaan. Maka dari itu semua peserta dalam pelatihan dilatih agar memiliki inisiatif kerja yang tinggi dengan cara dikelompokkan bekerja secara tim.
- 4) Kebersihan
Kebersihan menjadi salah satu faktor yang dinilai oleh anggota maupun pelanggan ketika mendapatkan sebuah layanan jasa, hal tersebut menentukan kualitas pelayanan yang diberikan suatu organisasi kepada pelanggan. Penilaian untuk kebersihan dilihat dari penampilan peserta pelatihan ketika melaksanakan pelatihan dan ketika selesai melakukan suatu kegiatan dan uji praktek.
- 5) Kerjasama
Setiap karyawan harus bisa bekerja secara individu ataupun kelompok, untuk itu setiap karyawan harus memiliki sikap kerjasama yang bagus agar setiap pekerjaan yang bersifat kelompok dapat terlaksana dengan baik. Dalam pelatihan koperasi menjadikan kerjasama menjadi salah satu indikator penilaian peningkatan kualitas pelayanan.

Pengaruh pelatihan kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Dari serangkaian meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan yang telah dilaksanakan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Sawarga, mulai berpengaruh secara nyata, itu terbukti dengan kinerja yang diberikan oleh karyawan toko dan karyawan koperasi sebelum mengikuti pelatihan dengan sesudah mengikuti pelatihan. Hal itu dibuktikan dengan hasil wawancara terhadap seorang karyawan yang telah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Sawarga.

Tabel 12 Hasil pelatihan

Kategori	Sebelum	Sesudah
Keterampilan	Keterampilan dalam bekerja masih belum terlihat	Hasil pekerjaan semakin cepat dan baik
Kedisiplinan	Dalam bekerja masih kurang disiplin, contoh dalam jam masuk kerja	Keterlambatan dalam jam masuk kerja sudah semakin jarang terjadi
Inisiatif	Masih kurang adanya inisiatif dalam suatu pengambilan keputusan	Semakin berani berinisiatif dalam pengambilan keputusan
Kebersihan	Kurang peduli pada kebersihan setelah melakukan pekerjaan	Selalu menjaga kebersihan dilingkungan kerja
Kerjasama	Sesama karyawan toko maupun koperasi kurang saling terikat dalam bekerjasama	Kerjasama semakin kuat dalam menyelesaikan pekerjaan

Sebelum mengikuti pelatihan

Ada perbedaan antara karyawan yang telah mengikuti pelatihan dengan karyawan yang belum mengikuti pelatihan, hal ini ditunjukkan dengan peningkatan kualitas pelayanan dari karyawan tersebut dan respon mengenai kinerja karyawan dari pelanggan dan anggota.

Setelah mengikuti pelatihan

Ada beberapa bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan ketika seorang karyawan yang telah mengikuti pelatihan meningkat, antara lain pengetahuan yang dimiliki seorang karyawan semakin meningkat dan pelayanan yang diberikan pun semakin bagus. Seorang karyawan juga mengalami perkembangan seperti keterampilan yang semakin meningkat dalam melakukan suatu pekerjaan, tingkat kedisiplinan semakin bagus, inisiatif seorang karyawan pun juga semakin bagus, kebersihan semakin terjaga saat melakukan pelayanan, kerjasama yang dilakukan sesama karyawan juga semakin terjalin dengan baik.

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan penelitian dapat diambil atau dikemukakan beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

1. Kegiatan pelatihan yang dilaksanakan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Sawarga untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibagi menjadi dua bagian yaitu pelatihan untuk karyawan toko dan pelatihan untuk karyawan koperasi.

2. Kategori penilaian pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terdiri dari keterampilan, kedisiplinan, inisiatif, kebersihan dan kerjasama. Ketercapaian kualitas pelayanan dapat diraih jika semua kategori tersebut dapat terpenuhi.
3. Dengan adanya pelatihan yang dilaksanakan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Sawarga mulai berpengaruh secara nyata, hal ini terbukti dengan kinerja yang diberikan oleh karyawan toko dan karyawan koperasi sebelum mengikuti pelatihan dengan sesudah mengikuti pelatihan

Berdasarkan pada kesimpulan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang berhubungan dengan penelitian ini yang dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi penetapan kebijakan dimasa yang akan datang. Adapun saran – saran yang penulis dapat berikan berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seiring dengan pesatnya persaingan, kegiatan pelatihan yang diselenggarakan harus lebih diintensifkan, agar selalu menghasilkan sumber daya manusia yang memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.
2. Dalam pelaksanaan pelatihan, fasilitas harus terus ditingkatkan agar dapat merangsang semangat peserta pelatihan dalam menjalani kegiatan pelatihan, sehingga diharapkan pengetahuan yang diberikan pada saat pelatihan dapat diserap dengan baik.
3. Perlu mengevaluasi pendekatan atau cara penyampaian materi dalam setiap pelatihan agar semua peserta dapat memberikan feedback.

REFERENSI

- Arif**, (2007 : 118). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SULTHAN HOTELBANDA ACEH.
- Diansyah, D., & Saepul, T.** (2017). Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Mikro Laju Cluster Jakarta 2 PT. Bank Cimb Niaga Tbk. *Media Studi Ekonomi*, 20(1).
- Hamalik, O.** (2000). Pengembangan sumber daya manusia. *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S.** (2006). Manajemen dasar, pengertian, dan masalah
- Hidayat, C. N.** (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor PT. Keramik Diamond Industries. *Agora*, 3(2), 78-83.
- Hijah, S. N., & Komarudin, M.** (2018). Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Ketrampilan Teknik Listrik Tenaga Surya. *Prosiding PKM-CSR*, 1, 1120-1128.
- Kahfi, H. S., Khurosani, A., & Suhendra, I.** (2017). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lebak). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 1(1).
- Mangkunegara** (2001: 67) mendefinikan prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas
- Mangkunegara** (2011:45) *ANALISIS PELATIHAN DALAM UPAYA MENGOPTIMALKAN KINERJA*.
- Nasution, R. S., Tarigan, P., & Siregar, L.** (2004). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG PEMATANGSIANTAR. *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 2(2), 30-34.
- Santoso, B.** (2010). *Skema dan Mekanisme Pelatihan: Panduan Penyelenggaraan Pelatihan*. Yayasan Terumbu Karang Indonesia.
- Sudarmanto, K.** (2009). Pengembangan Kompetensi SDM. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Suparyadi, H.** (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM. *Yogyakarta: Andi*.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2006). Manajemen pelayanan jasa. *Penerbit Andi, Yogyakarta.*

Veronica, D. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Development, 5(1), 55-69.*