

**PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASI
(Studi Pada Hotel Ubud Kota Malang)**

SKRIPSI



Oleh:

ZUNIAR AFIFA

NIM: 15510019

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2020**

**PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DIMEDIASI OLEH KOMITMEN ORGANISASI
(Studi Pada Hotel Ubud Kota Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen (S.M)



Oleh:

**ZUNIAR AFIFA
NIM: 15510019**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASI
(Studi Pada Hotel Ubud Kota Malang)

SKRIPSI

Oleh:

ZUNIAR AFIFA

NIM: 15510019

Telah disetujui 10 Maret 2020
Dosen Pembimbing,

Rini Safitri,SE., M.M

NIP. 19930328 201903 2016

Mengetahui:

Ketua Jurusan,

Drs. Agus Sucipto, M.M., CRA

NIP. 19670816 200312 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DIMEDIASI DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASI (Studi Pada Hotel Ubud Kota Malang)

SKRIPSI

Oleh:
ZUNIAR AFIFA
NIM: 15510019

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen(SM)
Pada tanggal 06 April 2020

Susunan Dewan Penguji	TandaTangan
1. Ketua Penguji <u>Syahirul Alim, S.E., M.M</u> NIP. 19771223 200912 1 002	()
2. Sekretaris / Pembimbing <u>Rini Safitri,SE., M.M</u> NIP. 19930328 201903 2016	()
3. Penguji Utama <u>Prof. Dr. H. M. Djakfar,S.H.,M.Ag</u> NIP. 19711211 1999031003	()

Mengetahui :
Ketua Jurusan,

Drs. Agus Sucipto, MM., CRA
NIP 19670816200312 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Zuniar Afifa
NIM : 15510019
Fakultas/jurusan : Ekonomi/Manajemen SDM

Menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang Saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul: **“Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasi (Studi Pada Hotel Ubud Kota Malang)”**. Ini hasil karya saya sendiri, bukan **“duplikasi”** dari karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada **“klaim”** dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 4 Maret 2020

Hormat saya,



Zuniar Afifa
NIM : 15510019

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama	: ZUNIAR AFIFA
NIM	: 15510019
Jurusan/ Konsentrasi	: Manajemen Sumber Daya Manusia
JudulSkripsi	:PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASI (Studi Pada Hotel Ubud Kota Malang)

Mengizinkan jika karya ilmiah saya (Skripsi) dipublis melalui website perpustakaan UIN Mualana Malik Ibrahim Malang secara keseluruhan (*full teks*).
Demikian pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 4 Maret 2020

DosenPembimbing,

Mahasiswa,

Rini Safitri,SE., M.M
NIP. 19930328 201903 2016


Zuniar Afifa
NIM : 15510019

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati penulis persembahkan karya sederhana ini untuk:

KELUARGA:

Karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang telah mengajarkan banyak hal dari tidak tau apa-apa hingga banyak yang saya tau, berkat doa yang tulus siang dan malam tiada hentinya saya bisa menyelesaikan kuliahnya sesuai yang diharapkan. Dan mereka juga yang selalu ada dalam hati dan doa saya meski terbatas oleh jarak dan waktu. Serta adik saya beserta keluarga besar lainnya dan teman-teman yang selalu mensupport saya dalam berjuang menimbah ilmu dimanapun dan kapanpun.

Tidak lupa juga para guru dan kiai saya yang telah tulus mengamalkan ilmunya serta doa dengan penuh keikhlasan untuk para murid dan santrinya.

Serta semua teman-teman yang pernah saya kenal yang selalu mendukung saya dalam situasi dan kondisi apapun.

MOTTO

90% of your worries are an imaginary swamp that you created.

Just go instead of worrying.

Don't get scared, cheer up!



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmad, karunia serta hidayah-Nya. Shalawat serta salam tidak lupa penulis panjatkan kepada Rasulullah, yakni baginda Nabi besar Muhammad SAW yang diutus sebagai rahmad bagi seluruh alam semesta.

Penulis bersyukur dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan mengangkat judul **“Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasi (Studi Pada Hotel Ubud Kota Malang)”**.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih tak terhingga kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yakni Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat, Hidayah serta Rezeki berupa kesehatan yang sangat luar biasa.
2. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Drs. Agus Sucipto, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Ibu Rini Safitri, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan arahan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Dosen pengajar yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
7. Kedua orang tua penulis yang berkat doa yang tulus siang dan malam tiada hentinya, penulis bisa menyelesaikan kuliahnya sesuai yang diharapkan.

Dan mereka juga yang selalu ada dalam hati dan doa penulis meski terbatas oleh jarak dan waktu. Serta adik saya beserta keluarga besar lainnya yang selalu mensupport penulis dalam berjuang menimbah ilmu dimanapun dan kapanpun.

8. Teman-teman dan sahabat seperjuangan yang selalu mensupport dalam melakukan penelitian ini.
9. Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2015 yang selalu jadi partner untuk berproses dalam perjalanan di samudra ilmu ini dan selalu mensupport serta mendoakan satu sama lain.
10. Seluruh staff dan karyawan Hotel Ubud Kota Malang yang bersedia meluangkan waktunya dalam proses pengumpulan data sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Bangtan yang lagu-lagunya bisa menyembuhkan. Terima kasih sudah menjadi bagian Hwayangyeonhwa selama ini.
12. Semua Army yang ada di dunia. I purple u!
13. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Peneliti berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal ‘Alamin.

Malang, 31 Maret 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teoritik.....	17
2.2.1 Pelatihan.....	17
2.2.1.1 Definisi Pelatihan.....	17
2.2.1.2 Kebutuhan Pelatihan.....	20
2.2.1.3 Tujuan Pelatihan.....	21
2.2.1.4 Manfaat Pelatihan.....	22
2.2.1.5 Sasaran Pelatihan.....	26
2.2.1.6 Tren Pelatihan.....	27
2.2.1.7 Metode Pelatihan.....	29
2.2.3 Komitmen Organisasi.....	30

2.2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi.	32
2.2.3.2 Bentuk-bentuk Komitmen Organisasi.....	34
2.2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	35
2.2.3.4 Dimensi Komitmen Organisasi.	37
2.2.4 Kualitas Pelayanan.	39
2.2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.	39
2.2.4.2 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.	41
2.2.4.3 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	43
2.2.4.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan.	47
2.2.4.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.	48
2.2.5 Hubungan Antar Variabel.	50
2.2.5.1 Hubungan Pelatihan Terhadap Komitmen Organisasi.	50
2.2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Komitmen Organisasi.....	51
2.2.5.3 Hubungan Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan....	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.	53
3.2 Lokasi Penelitian.....	53
3.3 Populasi dan Sampel	53
3.3.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	54
3.4 Data dan Jenis Data.....	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6 Metode Pengumpulan Data	56
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	57
3.7.1 Variabel Pelatihan Kerja	57
3.7.2 Variabel Kualitas Pelayanan	58
3.7.3 Variabel Komitmen Organisasi.....	58
3.8 Skala Pengukuran.....	60
3.9 Uji Instrumen.	60
3.9.1 Uji Validitas & Reabilitas.	60

3.10 Metode Analisis Data	61
3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif.	61
3.10.2 Path Analysis.....	62
3.10.3 Analisis Variabel Mediasi	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.	64
4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian.	64
4.2.1 Sejarah Umum Hotel Ubud Kota Malang.	64
4.2.2 Visi dan Misi Hotel Ubud Kota Malang.	65
4.3 Deskripsi Responden.....	66
4.3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.	66
4.3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	67
4.3.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
4.3.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.	69
4.4 Analisis Hasil Penelitian.	71
4.4.1 Analisis Deskriptif.	71
4.5 Uji Instrumen.	82
4.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas.	82
4.6 Analisis Data dan Interpretasi.	86
4.6.1 Pengaruh Pelatihan Kerja (X) Terhadap Komitmen Organisasi (Z).....	86
4.6.1.1 Analisis Jalur.....	86
4.6.1.2 Koefisien Determinasi.....	88
4.6.1.3 Uji T (Pengujian Hipotesis Secara Parsial).....	88
4.6.2 Pengaruh Pelatihan Kerja (X) dan Komitmen Organisasi (Z) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).	89
4.6.2.1 Analisis Jalur.....	89
4.6.2.2 Koefisien Determinasi.....	90
4.6.2.3 Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan).....	90
4.7 Pembahasan.....	91
4.7.1 Pengaruh Pelatihan Kerja (X) Terhadap Komitmen Organisasi (Z)..	93

4.7.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	95
4.7.3 Pengaruh Pelatihan Kerja (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).....	98
4.7.4 Pengaruh Pelatihan Kerja (X) Secara Tidak Langsung Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Dimesiasi Oleh Komitmen Organisasi.	98

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.	100
5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research gap</i> Pelatihan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.	3
Tabel 1.2 <i>Research gap</i> Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan.	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.	13
Tabel 3.1 Skala Likert Pada Pernyataan Tertutup.	56
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.	59
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Pelatihan Kerja (X).	71
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.	75
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Komitmen Organisasi.	80
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.	83
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Variabel Penelitian.	86
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Pelatihan Kerja (X) Terhadap Komitmen Organisasi.	87
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Pelatihan Kerja (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.	67
Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Gambar 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	69
Gambar 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja.	70



ABSTRAK

Afifa, Zuniar. 2020, Skripsi. Judul : “Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasi (Studi Pada Hotel Ubud Kota Malang)”.

Pembimbing : Rini Safitri, SE., M.M

Kata Kunci : Pelatihan Kerja, Kualitas Pelayanan, Komitmen Organisasi

Adanya persamaan dengan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh pelatihan kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan dan adanya pelatihan kerja serta fasilitas dalam Hotel Ubud Kota Malang sudah dapat memenuhi kebutuhan karyawannya membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan dimediasi komitmen organisasi pada obyek penelitian di Hotel Ubud Kota Malang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu sampel jenuh pada karyawan di Hotel Ubud Kota Malang sebanyak 40 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sig. $0,071803 > 0,05$. Pelatihan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sig. $0,046 > 0,05$. Sedangkan pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dimediasi komitmen organisasi dengan kontribusi sumbangan efektif sebesar 37,7%. Hal ini menunjukkan adanya variabel lain diluar pelatihan kerja dan komitmen organisasi sebesar 62,3% yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Afifa, Zuniar. 2020, Thesis. Title: "The Effect of Job Training On Service Quality is Mediated By Organizational Commitment (Case Study on Hotel Ubud Malang City)".

Supervisor : Rini Safitri, SE., M.M

Keywords : Job Training, Service Quality, Organizational Commitment

The similarity with the results of previous studies regarding the effect of job training and organizational commitment to the quality of service and the availability of job training and facilities in the Malang City Hotel Ubud can meet the needs of its employees making researchers interested in conducting this research. This study aims to determine the effect of job training on service quality mediated by organizational commitment to the object of research in the Ubud Hotel Malang.

This study uses a quantitative method with a sampling technique that is saturated samples of employees at the Ubud Hotel Malang City of 40 employees. The data analysis technique used is multiple regression analysis techniques.

The results showed that job training influences organizational commitment with sig. 0,000 < 0.05. Organizational commitment influences service quality with sig. 0.071803 > 0.05. Job training has a significant effect on service quality with sig. 0.046 > 0.05. While job training has a significant effect on service quality mediated by organizational commitment with an effective contribution of 37.7%. This shows that there are other variables outside of job training and organizational commitment of 62.3% which affect the quality of services not examined in this study.

ملخص البحث

زنيار عفيفة. 2020. البحث العمل. أثر التدريب الوظيفي على جودة الخدمة بوساطة الالتزام التنظيمي (دراسة في فندق Hotel Ubud في مدينة مالانج).

المشرف : ريني سافيتري الماجيستر

كلمات الرئيسية : التدريب الوظيفي وجودة الخدمة والالتزام التنظيمي

يمكن للتشابه مع نتائج الدراسات السابقة المتعلقة بتأثير التدريب الوظيفي والالتزام التنظيمي بجودة الخدمة وتوافر التدريب الوظيفي والمرافق في فندق Hotel Ubud أن يلبي احتياجات موظفيه مما يجعل الباحثين مهتمين بإجراء هذا البحث. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير التدريب الوظيفي على جودة الخدمة بوساطة الالتزام التنظيمي تجاه موضوع البحث في فندق Hotel-Ubud. تستخدم هذه الدراسة طريقة كمية مع تقنية أخذ العينات التي هي عينات مشبعة من الموظفين في فندق Hotel Ubud المكون من 40 موظفًا. تقنية تحليل البيانات المستخدمة هي تقنيات تحليل انحدار متعددة.

أظهرت النتائج أن التدريب الوظيفي يؤثر على الالتزام التنظيمي بالعلامة التجارية. 0,000 > 0,5 يؤثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة مع $\text{sig. } 0.071803 > 0.05$. التدريب الوظيفي له تأثير كبير على جودة الخدمة مع $\text{sig. } 0.046 > 0.05$ في حين أن التدريب الوظيفي له تأثير كبير على جودة الخدمة بوساطة الالتزام التنظيمي بمساهمة فعالة بنسبة 37.7%. هذا يدل على أن هناك متغيرات أخرى خارج التدريب الوظيفي والالتزام التنظيمي بنسبة 62.3% والتي تؤثر على جودة الخدمات التي لم يتم فحصها في هذه الدراسة.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini di dalam persaingan bisnis, perkembangan dan pertumbuhan perusahaan mempersyaratkan ketersediaan sumber daya manusia yang handal. Upaya yang dilakukan untuk menyediakan sumber daya tersebut dapat diperoleh melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi sesuai dengan kebutuhan perusahaan dapat diperoleh melalui program pelatihan dan pengembangan karyawan. Tisnawati dan Saifullah (2005:194) mendefinisikan Sumber Daya Manusia sebagai sebuah proses, strategi dan upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi serta mengevaluasi dari keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia yang baik di dalam sebuah perusahaan dapat dilihat dari bagaimana kualitas tenaga kerja yang ada di dalamnya. Guna mencapai itu semua, maka diperlukan adanya pelatihan terhadap para karyawan perusahaan agar tujuan dari perusahaan tersebut dapat dicapai dan juga perusahaan tersebut dapat memiliki tenaga kerja yang bersumberdaya manusia dengan baik.

Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Pada saat ini, bukan hanya di

perusahaan-perusahaan besar yang bergerak di bidang industri maupun manufaktur yang memberikan pelatihan kerja terhadap karyawannya. Salah satu contohnya ialah pelatihan kerja sudah banyak diberikan kepada karyawan yang bekerja di hotel. Hotel merupakan salah satu bisnis jasa yang berkembang pesat. Sehingga memerlukan karyawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan.

Menurut Rivai (2006:225) pelatihan merupakan media untuk meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang penuh dengan rintangan. Maka dari itu, pelatihan perannya sangat penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan. Pelatihan juga merupakan sebuah proses yang menggunakan prosedur yang terorganisasi, serta sistematis dalam jangka waktu yang ditentukan oleh perusahaan (Mangkunegara:2003:50).

Pelatihan kerja yang diberikan perusahaan terhadap para karyawannya tentu mempunyai tujuan tertentu, salah satunya ialah guna meningkatkan kualitas pelayanan karyawan kepada para pelanggan. Kualitas pelayanan seorang karyawan dapat dilihat dari bagaimana karyawan tersebut memperlakukan para pelanggannya dengan baik. Menurut Kotler (2005:49) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari ciri dan sifat dari sebuah produk atau pelayanan yang kemudian berpengaruh terhadap kemampuannya guna memuaskan kebutuhan yang dapat dinyatakan ataupun secara tersirat.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari variabel independen dan variabel intervening yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1**Research gap Pelatihan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan:**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	Terdapat pengaruh positif antara pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan	1.Armi Mawaddah 2.Faisal & Murkhana
	Terdapat pengaruh negatif antara pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan	1.Arcella Bedi Saraswati, dkk.

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan yang diteliti oleh Armi Mawaddah dan Faisal & Murkhana menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arcella Bedi Saraswati, dkk yang menunjukkan bahwa pelatihan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Pelatihan tentu sangat penting perannya di dalam sebuah perusahaan dikarenakan dengan adanya pelatihan, diharapkan para karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga karyawan juga dapat menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan komitmen mereka terhadap organisasi/perusahaan. Komitmen organisasi yaitu merupakan sebuah keinginan yang kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu juga penerimaan nilai dan tujuan organisasi (Robbins, 2001:69).

Sikap atau bentuk perilaku seseorang terhadap organisasi dalam bentuk loyalitas dan pencapaian visi, misi, nilai dan tujuan organisasi dapat dilihat dari bagaimana karyawan tersebut berkomitmen terhadap organisasi/perusahaannya. Dengan demikian apabila karyawan menjalankan apa yang sudah menjadi komitmen mereka terhadap organisasi/perusahaan, maka akan tercipta kualitas pelayanan dalam diri karyawan untuk bekerja secara optimal sehingga tujuan perusahaan akan mudah untuk dicapai.

Tabel 1.2

***Research gap* Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan**

	Hasil penelitian	Peneliti
Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan	Terdapat Pengaruh positif antara komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan	1. Restin Meilina & Mochammad Wahyu Widodo 2. Elshe Selviana Lie
	Tidak terdapat pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan	I Komang Dwindi Murjana, dkk

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan yang diteliti oleh Mochammad Wahyu Widodo dan Trio Saputra & Meyzi Herianto menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh I Komang Dwindi Murjana yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Pelatihan yang diberikan bertujuan untuk memupuk komitmen karyawan terhadap perusahaan dan juga meningkatkan kualitas pelayanan mereka terhadap pelanggan. Sebagai salah satu contoh hotel yang menerapkan standart pelatihan terhadap para karyawannya adalah Hotel Ubud Malang. Pelatihan tersebut diperuntukkan untuk melayani *customer* dengan pelayanan terbaik.

Hotel Ubud merupakan salah satu hotel yang ada di Kota Malang yang menawarkan nuansa khas Ubud, Bali. Baik dari sisi view, desain interiornya hingga pakaian yang digunakan para karyawannya serta makanannya juga bernuansa Bali. Hotel Ubud memiliki program pelatihan yang digunakan secara terus-menerus, karena instansi tersebut selalu memiliki inovasi dan hal-hal yang baru. Sebagai contoh seorang *server* harus memperkenalkan fasilitas baru, serta *greeter* yang bertugas menyambut pelanggan. Jenis pelatihan Hotel Ubud terdiri dari beberapa metode dimana para karyawan baru dikumpulkan dalam suatu kelas, menggunakan cara formal dimana seorang karyawan senior menjadi mentor dalam ruang kelas tersebut. Hotel Ubud menggunakan *time and motion* dalam evaluasi sehari-hari, meliputi waktu saat tamu datang, kecepatan saat melayani tamu baru, mengantarkan tamu ke ruangannya, mengantarkan makanan & minuman, mengantarkan *appetizer* (menu pembuka) dan menu utama, *follow up* hingga *taking payment*. Evaluasi *speed of service* dilakukan sekaligus oleh *management incharge*, dari situ para manajer mengevaluasi kinerja karyawan, semakin baik para karyawan menepati waktu dalam melayani pelanggan semakin baik juga kualitas pelayanan karyawan tersebut dan semakin baik keberhasilan *training*.

Untuk meningkatkan profitabilitas, perusahaan tersebut didukung oleh karyawan-karyawan yang berprestasi. Prestasi karyawan Hotel Ubud dilihat dengan cara pengamatan dan penilaian manajemen terhadap individu karyawan dimana suatu individu dikatakan prestasi sesuai dengan kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu. Kuantitas kerja dimana menunjukkan kemampuan kerja karyawan sesuai dengan standart yang ditetapkan perusahaan yang didapat dari pelatihan. Namun pada pelaksanaan kerja sehari-hari ada beberapa karyawan yang kurang konsisten dalam mengikuti standart dari pelatihan yang telah dilaksanakan oleh manajemen.

Untuk itu Hotel Ubud terus melakukan perbaikan-perbaikan mutu pelayanan yang baik, dimana saat pelanggan ingin pelayanan terbaik disertai dengan kecepatan dalam penyajian. Untuk itulah peneliti tertarik mengangkat judul "Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Oleh Komitmen Organisasi Pada Hotel Ubud Kota Malang".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan yang diberikan kepada para karyawan Hotel Ubud Kota Malang dapat meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi?
2. Apakah komitmen karyawan terhadap organisasi berpengaruh penting terhadap kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan?
3. Apakah pelatihan yang diberikan kepada para karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah pelatihan yang diberikan kepada para karyawan Hotel Ubud Kota Malang dapat meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi.
2. Untuk mengetahui apakah komitmen karyawan terhadap organisasi berpengaruh penting terhadap kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan di Hotel Ubud Kota Malang.
3. Untuk mengetahui apakah pelatihan yang diberikan kepada para karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan di Hotel Ubud Kota Malang.

1.5 Manfaat

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam menentukan kegiatan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang lebih efektif di masa mendatang.
2. Mahasiswa
 - a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang aktifitas pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia baik secara umum maupun secara khusus.

- b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan untuk pengaplikasian ilmu yang telah dipelajari diperkuliahan dalam praktik kerja lapangan.

3. Akademisi

- a. Penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan dimediasi komitmen organisasi.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk menyusun tugas akhir bagi para akademisi.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Saraswati, Arcella Bedi, dkk(2015) meneliti tentang “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel pelatihan berbasis pengetahuan dan pelatihan berbasis ketrampilan terhadap kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan secara langsung dan tidak langsung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung antara ketiganya.

Selviana Lie, Elshe (2015) meneliti tentang “Pengaruh Komitmen Organisasional dan Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan”. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh komitmen organisasional dan perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pada Bank NTT. Hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan serta pengaruh positif juga ditemukan pada perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan.

Wahyu Adhiputra, Madhe (2015) meneliti tentang “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Hotel”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasional dipengaruhi oleh kepuasan kerja, kepuasan kerja dipengaruhi oleh kualitas layanan serta kualitas layanan dipengaruhi oleh komitmen organisasi.

Dwinda Murjana, I Komang, dkk (2016) meneliti tentang “Peran Komitmen Organisasional Memediasi Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kualitas Layanan di Hotel Jimbarwana”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan, namun komitmen organisasional ditemukan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas layanan. Ditemukan pula bahwa komitmen organisasional tidak memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi prediktor utama dari kualitas layanan. Kepuasan kerja berpengaruh tidak langsung dan tidak signifikan terhadap kualitas layanan melalui komitmen organisasional.

Meilina, Restin, dkk (2017) meneliti tentang “Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dan OCB berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Mawaddah, Armi (2019) meneliti tentang “Pelatihan *Service Excellence* Perawat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelatihan *Service Excellence* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.

Faisal & Murkhana (2019) meneliti tentang “Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi dan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Variabel dan Indikator Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Saraswati, Arcella Bedi, dkk. 2015. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan	Pelatihan, Kompetensi Karyawan, Kualitas Pelayanan	Analisis Deskriptif dan Analisis Jalur (<i>path analysis</i>)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung antara ketiganya. Dimana ketiga variabel memiliki hubungan yang positif.
2.	Selviana Lie, Elshe. 2015. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas	Komitmen Organisasi, Perilaku Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan	Analisis Regresi	Hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan serta pengaruh positif juga ditemukan pada perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan.

	Pelayanan			
3.	Wahyu Adhiputra, Madhe. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Hotel BI	Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Kualitas Pelayanan	Analisis Deskriptif, Analisis Inferensial	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasional dipengaruhi oleh kepuasan kerja, kepuasan kerja dipengaruhi oleh kualitas layanan serta kualitas layanan dipengaruhi oleh komitmen organisasi.
4.	Dwinda Murjana, I Komang, dkk. 2016. Peran Komitmen Organisasional Memediasi Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kualitas Layanan di Hotel Jimbarwana	Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Kualitas Layanan	Analisis Deskriptif dan Analisis <i>Partial Least Square</i> .	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan, namun komitmen organisasional ditemukan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas layanan. Ditemukan pula bahwa komitmen organisasional tidak memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi prediktor utama dari kualitas layanan. Kepuasan kerja berpengaruh tidak langsung dan tidak signifikan terhadap kualitas layanan melalui komitmen organisasional.
5.	Meilina, Restin, dkk. 2017. Kepuasan Kerja,	Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, <i>Organizatio</i>	Analisis Jalur (path)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB, komitmen organisasi

	Komitmen Organisasi, <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	<i>nal</i> <i>Citizenship Behaviour (OCB)</i> , Kualitas Pelayanan Publik		berpengaruh signifikan terhadap OCB, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dan OCB berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
6.	Mawaddah, Armi. 2019. Pelatihan <i>Service Excellence</i> Perawat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit	Pelatihan <i>Service Excellence</i> , Kualitas Pelayanan	<i>Service Excellence</i> .	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelatihan <i>Service Excellence</i> berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.
7.	Faisal & Murkhana. 2019. Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi	Pelatihan Karyawan, Kualitas Pelayanan, Komitmen Organisasi.	Kuesioner dan Pengumpulan Data.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi dan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Sumber: data diolah, 2020

2.2 Landasan Teoritik

2.2.1 Pelatihan Kerja

2.2.1.1 Definisi Pelatihan

Kita sadari atau tidak, penempatan karyawan di dalam suatu bidang pekerjaan tidak dapat menjamin bahwa mereka akan otomatis sukses dalam bidang pekerjaannya tersebut. Apalagi, karyawan baru sering tidak tahu pasti apa rencana dan tanggung jawab mereka dalam bidang pekerjaannya. Maka dari itu, di dalam suatu perusahaan, antara permintaan pekerjaan dan kemampuan karyawan harus diseimbangkan melalui program pelatihan. Apabila karyawan telah dilatih dan mahir dalam bidang kerjanya, mereka memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk mempersiapkan tanggung jawab mereka dimasa mendatang. Upaya pelatihan memungkinkan karyawan untuk memperluas kewajiban serta tanggung jawabnya yang lebih besar terhadap perusahaan dan terhadap bidang yang dikerjakannya.

Bagi para manajer, suatu pelatihan terhadap karyawannya tentu sangatlah penting untuk mengoperasikan manajemen kinerja secara efektif. Pengertian pelatihan menurut Notoadmojo, S (2009:22) yaitu merupakan sebuah upaya yang dilakukan untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia terutama untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia dalam perilaku sehari-hari.

Pelatihan atau *training* yaitu suatu kegiatan yang berguna sebagai penguasaan dalam berbagai bidang ketrampilan dan dan dalam teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin (Handoko, Hani 2001:104). Sedangkan menurut

Mathis, Robert L. & Jackson (2006:301) pelatihan merupakan suatu proses dimana orang-orang atau karyawan di sebuah perusahaan dapat mencapai kemampuan tertentu di diri mereka masing-masing untuk membantu mencapai tujuan organisasi/ perusahaan.

Menurut Mondy (2008:215) pelatihan merupakan berbagai aktifitas yang dirancang untuk memberikan para karyawan pengetahuan serta ketrampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan mereka pada saat ini. Selain itu, menurut Simamora (2006:278) pelatihan adalah sebuah proses pembelajaran yang melibatkan keahlian, konsep serta peraturan atau sikap untuk meningkatkan kinerja para karyawan di sebuah perusahaan.

Dalam agama Islam, pelatihan dibutuhkan di dalam suatu pekerjaan. Karena dengan adanya pelatihan, maka para karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut akan mendapatkan lebih banyak pengetahuan khususnya *skill* yang dapat meningkatkan kualitas kerja mereka. Di dalam Al-qur'an disebutkan dalam Surat Ar-Ra'd Ayat 11, bahwasanya Allah SWT berfirman:

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرَ مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَالَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Artinya: “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, dimuka dan dibelakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah

menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

Selain itu dalam hadist Bukhari yang berbunyi:

عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْيَدُ الْعُلْيَا خَيْرٌ مِنَ الْيَدِ اسْفَلَى وَابْدَأْ بِمَنْ تَعُولُ وَخَيْرُ الصَّدَقَةِ عَنْ ظَهْرٍ غَنَى وَمَنْ بَسْتَعْفِفَ يُعْفَهُ اللَّهُ وَمَنْ يَسْتَغْنِ يُغْنِهِ اللَّهُ

Artinya:

Nabi SAW bersabda: “Tangan di atas lebih baik dari tangan di bawah, mulailah orang yang wajib kamu nafkahi, sebaik-baik sedekah dari orang yang tidak mampu (di luar kecukupan) , barang siapa yang memelihara diri (tidak meminta-minta) maka Allah akan memeliharanya, barang siapa yang mencari kecukupan maka akan dicukupi oleh Allah.

Kesimpulan dari beberapa pengertian pelatihan kerja yang diatas adalah pelatihan kerja merupakan sebuah program yang umumnya diberikan oleh perusahaan kepada para karyawannya yang sesuai dengan prosedur dengan tujuan memberikan pengetahuan lebih banyak terhadap para karyawan terkait dengan tugas dan pekerjaan mereka. Dan juga, sebagai alat yang memudahkan para karyawan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang timbul di dalam pekerjaan mereka. Di dalam Islam juga mengatakan akan pentingnya pelatihan karena dengan mendapatkan pelatihan karyawan dapat meningkatkan kualitas dan etos kerja mereka dengan lebih baik lagi.

2.2.1.2 Kebutuhan Pelatihan

Pelatihan dapat dikatakan berhasil apabila proses dalam mengisi kebutuhan dan menjalankan program pelatihan terhadap karyawan dapat

dilaksanakan dengan baik dan benar. Karena pada dasarnya, kebutuhan akan diberikannya pelatihan itu adalah untuk memenuhi kekurangan pengetahuan para karyawan, meningkatkan keterampilan atau sikap dengan masing-masing karyawan dengan kadar yang bervariasi. Menurut Kusdyah, Ike (2008) kebutuhan dapat digolongkan menjadi:

1. Kebutuhan untuk memenuhi tuntutan sekarang.

Kebutuhan ini biasanya dapat dikenali dari prestasi karyawan yang tidak sesuai dengan standar hasil kerja yang dituntut pada jabatan itu. Meskipun tidak selalu penyimpangan ini dapat dipecahkan dengan pelatihan.

2. Memenuhi kebutuhan tuntutan jabatan lainnya.

Pada tingkat hierarki manapun dalam perusahaan sering dilakukan rotasi jabatan. Alasannya bermacam-macam, ada yang menyebutnya untuk mengatasi kejenuhan, ada juga yang menyebutnya untuk membentuk orang generalis. Seorang manajer keuangan, sebelum dipromosikan menjadi general manajer tentunya perlu melewati jabatan fungsional lainnya.

3. Untuk memenuhi tuntutan perubahan.

Perubahan-perubahan baik intern (perubahan sistem, struktur organisasi) maupun ekstern (perubahan teknologi, perubahan orientasi bisnis perusahaan) sering memerlukan adanya tambahan pengetahuan baru. Meskipun pada saat ini tidak ada persoalan antara kemampuan orangnya dengan tuntutan jabatannya, tetapi dalam rangka menghadapi

perubahan diatas dapat di antisipasi dengan adanya pelatihan yang bersifat potensial.

2.2.1.3 Tujuan Pelatihan

Menurut Mangkunegara (2005:52) berikut merupakan beberapa poin penting terkait dengan tujuan dari diadakannya pelatihan oleh setiap perusahaan, yaitu:

1. Meningkatkan ideologi para karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas kerja para karyawan.
3. Meningkatkan kualitas kerja para karyawan.
4. Meningkatkan para karyawan dalam menetapkan perencanaan sumber daya manusia.
5. Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja para karyawan.
6. Membantu agar para karyawan mampu berprestasi secara maksimal di dalam pekerjaannya.
7. Meningkatkan kesehatan dan kesempatan kerja para karyawan.
8. Menghindari keuangan (*obsolescence*).
9. Meningkatkan perkembangan kerja para karyawan.

2.2.1.4 Manfaat Pelatihan

Mangkunegara (2009:43) menjelaskan bahwasanya pelatihan memiliki andil yang cukup besar dalam menentukan efektifitas dan efisiensi sebuah organisasi/ perusahaan. Berikut merupakan beberapa manfaat nyata yang didapat dari diadakannya progam pelatihan, yaitu:

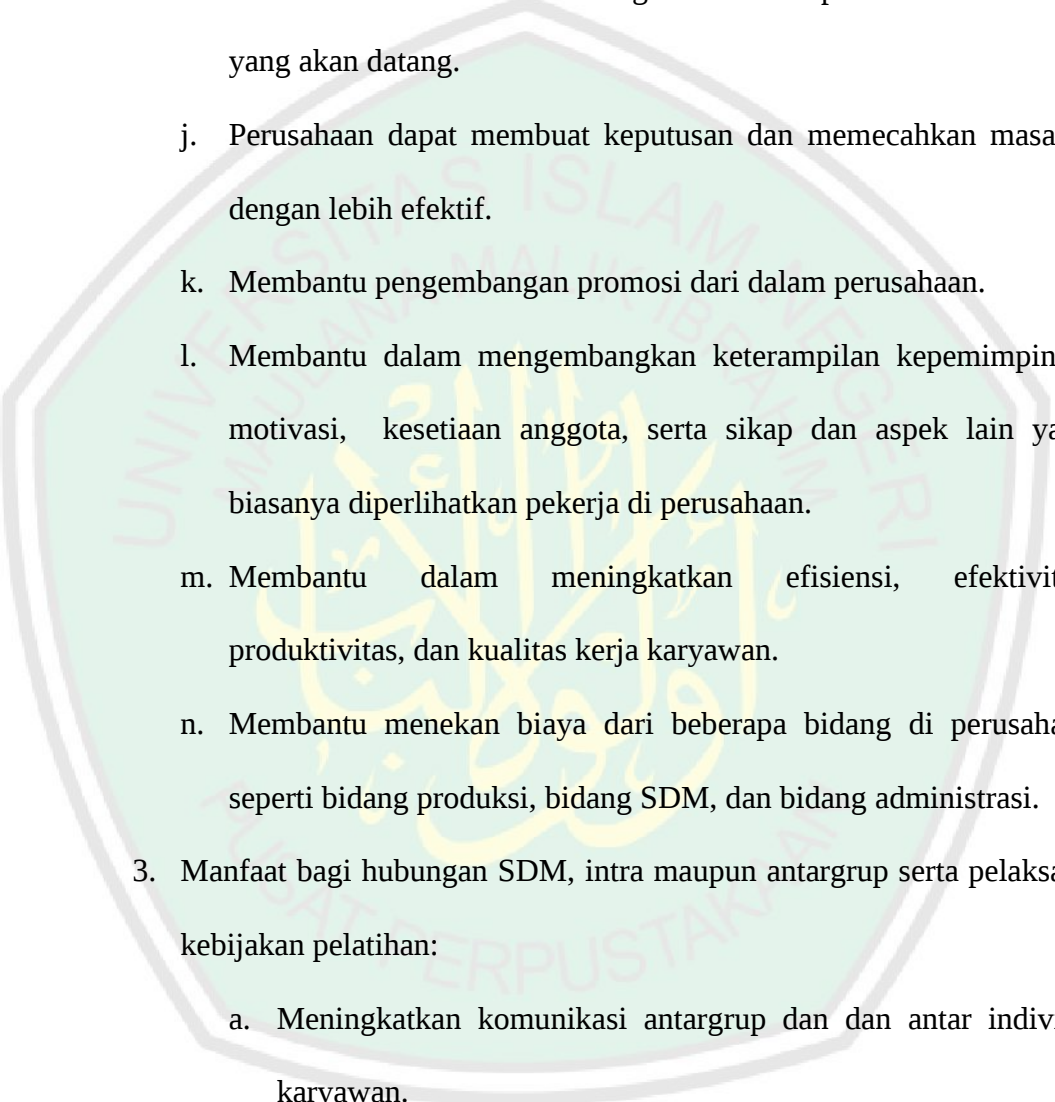
1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.

2. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
3. Membentuk sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
4. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
5. Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja.
6. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

Selain itu, menurut Rivai, Veithzal (2006:226) terdapat beberapa manfaat pelatihan baik bagi karyawan, perusahaan maupun pihak SDM, berikut poin-poinnya:

1. Manfaat untuk karyawan:
 - a. Membantu karyawan dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah dengan lebih efektif.
 - b. Melalui pelatihan dan pengembangan, variabel pengenalan, pencapaian, prestasi, pertumbuhan, tanggungjawab dan kemajuan dapat diinternalisasi dan dilaksanakan oleh karyawan perusahaan.
 - c. Membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri para karyawan.
 - d. Membantu karyawan mengatasi stress, tekanan, frustrasi, dan konflik di dalam maupun di luar perusahaan dan lingkungan kerja.
 - e. Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan kepemimpinan, keterampilan komunikasi dan sikap para karyawan.

- f. Membantu para karyawan dalam mendekati tujuan pribadi mereka dan meningkatkan keterampilan dalam berinteraksi.
 - g. Memenuhi kebutuhan personal antara peserta dan pelatih pelatihan.
 - h. Memberikan nasihat dan jalan untuk pertumbuhan di masa yang akan datang.
 - i. Membangun rasa pertumbuhan antar anggota atau karyawan di dalam pelatihan yang diberikan oleh perusahaan.
 - j. Membantu karyawan dalam pengembangan keterampilan mendengar, bicara dan menulis dengan pelatihan yang diberikan.
 - k. Membantu menghilangkan rasa takut untuk melaksanakan tugas baru.
2. Manfaat untuk perusahaan:
- a. Mengarahkan para anggota pelatihan atau karyawan dalam meningkatkan profitabilitas atau sikap yang lebih positif terhadap orientasi profit yang didapat oleh perusahaan.
 - b. Memperbaiki pengetahuan kerja dan keahlian karyawan di semua level dan bidang perusahaan.
 - c. Membantu karyawan untuk mengetahui tujuan perusahaan.
 - d. Membantu menciptakan image perusahaan yang lebih baik lagi.
 - e. Mendukung otentisitas, keterbukaan dan kepercayaan setiap anggota.
 - f. Meningkatkan hubungan yang baik antara manajer dan karyawan.
 - g. Membantu dalam mengembangkan perusahaan secara lebih baik.

- 
- h. Membantu karyawan dalam mempersiapkan dan melaksanakan kebijakan perusahaan.
 - i. Memberikan informasi tentang kebutuhan perusahaan di masa yang akan datang.
 - j. Perusahaan dapat membuat keputusan dan memecahkan masalah dengan lebih efektif.
 - k. Membantu pengembangan promosi dari dalam perusahaan.
 - l. Membantu dalam mengembangkan keterampilan kepemimpinan, motivasi, kesetiaan anggota, serta sikap dan aspek lain yang biasanya diperlihatkan pekerja di perusahaan.
 - m. Membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas, dan kualitas kerja karyawan.
 - n. Membantu menekan biaya dari beberapa bidang di perusahaan seperti bidang produksi, bidang SDM, dan bidang administrasi.
3. Manfaat bagi hubungan SDM, intra maupun antargrup serta pelaksana kebijakan pelatihan:
- a. Meningkatkan komunikasi antargrup dan antar individu karyawan.
 - b. Membantu bagi karyawan baru dan karyawan transfer atau promosi di dalam orientasi.
 - c. Memberikan informasi tentang kesamaan kesempatan dan aksi afirmatif antar karyawan pelatihan di perusahaan.

- d. Saling memberikan informasi terkait dengan hukum pemerintah dan kebijakan internasional.
- e. Meningkatkan keterampilan interpersonal karyawan.
- f. Dapat membuat kebijakan perusahaan, aturan dan regulasi.
- g. Meningkatkan kualitas moral karyawan atau peserta pelatihan di perusahaan.
- h. Membangun kohesivitas di dalam organisasi atau kelompok.
- i. Memberikan iklim yang baik untuk belajar dan pertumbuhan serta juga untuk koordinasi antar anggota pelatihan.
- j. Menjadikan perusahaan menjadi tempat yang lebih baik untuk bekerja.

Dari beberapa penjelasan mengenai manfaat diadaannya pelatihan oleh perusahaan bagi para karyawannya diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya memiliki pengaruh dan manfaat yang cukup banyak bagi para karyawan terhadap pekerjaannya. Dimana karyawan dapat lebih percaya diri dengan dirinya dan pengetahuan yang didapat dari pelatihan tentu berperan penting bagi para karyawan untuk menyelesaikan masalah-masalah dan konflik yang terjadi di dalam bidang dan pekerjaannya, sehingga pelatihan yang ada berguna untuk memudahkan para karyawan dalam penyelesaian sebuah masalah.

2.2.1.5 Sasaran Pelatihan

Menurut Rivai, Veithzal dan Sagala (2011:145) sasaran pelatihan menjadi acuan penting yang dapat dirumuskan dengan jelas dalam menentukan materi

yang akan dibawakan, cara serta berbagai sarana yang mungkin diperlukan.

Berikut adalah sasaran dalam pelatihan:

1. Berdasarkan Tingkatannya

- a. Sasaran Primer, sasaran ini merupakan inti dari program pelatihan yang diberikan dan dijalankan. Sasaran ini sangat penting karena disamping memberikan arti dan kejelasan, sasaran ini juga membuat kesatuan atas segala program selama kegiatan berlangsung.
- b. Sasaran Sekunder, sasaran ini merupakan inti dari masing-masing pelajaran di dalam suatu program pelatihan yang ada. Sasaran ini dimaksudkan sebagai penjabaran lebih lanjut dan merupakan bagian integral dari sasaran sebelumnya, yaitu sasaran primer.

2. Berdasarkan Kontennya

- a. Berpusat pada bahan pembelajaran, yaitu menggambarkan bahan apa saja yang di sampaikan di dalam pelatihan seperti bagaimana prosedur untuk menghidupkan komputer.
- b. Berpusat pada kegiatan peserta pelatihan, yaitu menggambarkan kegiatan apa saja yang dilakukan oleh peserta selama mengikuti pelatihan seperti peserta mampu mengoperasikan komputer dengan baik.
- c. Berpusat pada kegiatan instruktur, yaitu menggambarkan apa yang dilakukan oleh para instruktur selama pelatihan

berlangsung seperti mengajarkan cara menggunakan dan mengoperasikan *software* yang ada di dalam komputer.

2.2.1.6 Tren Pelatihan

Tren pada saat ini meunjukkan bahwasanya uang dan waktu yang dikeluarkan untuk biaya pelatihan akan meningkat pada masa yang akan datang. Hal tersebut disebabkan karena adanya merger, akuisisi dan perampangan perusahaan serta pergeseran pekerjaan dari industri manufaktur ke jasa. Berikut merupakan tantangan besar di dalam tren pelatihan yang harus dihadapi menurut Kaswan (2012:86):

1. Hiperkompetisi. Ketika semua perusahaan berfokus untuk menjadi produsen barang dengan biaya yang rendah, maka terjadilah sebuah hiperkompetisi atau kompetisi yang dilakukan oleh banyak perusahaan secara besar-besaran guna mendapatkan lebih banyak pelanggan. Dan juga, setiap perusahaan melakukan upaya untuk memperbaiki proses mereka dengan menerapkan praktik penjualan yang terbaik dari para pesaing mereka.
2. Pergeseran Kekuatan terhadap Pelanggan. Dengan adanya internet pada saat ini, pelanggan dapat dengan mudah mengakses data base yang memungkinkan mereka untuk dapat membandingkan harga dan memeriksa uraian yang ada di dalam produk, dengan demikian secara tidak langsung perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan melalui informasi yang diberikan.

3. Kolaborasi Lintas Batas Organisasi dan Geografis. Di dalam beberapa kasus yang ada, *supplier* dan produsen saling berbagi akses terhadap tingkat stok barang. Penggunaan tim multinasional sering diarahkan pada aliansi internasional strategis yang harus selalu memperhatikan isu-isu budaya dan juga bahasa.
4. Kebutuhan untuk mempertahankan tingkat talenta yang tinggi.
5. Perubahan pada Tenaga Kerja/ Karyawan. Banyak anak muda tidak terampil dan juga kurang terdidik membutuhkan *entry-level job* menurut pergeseran demografis yang ada, juga terdapat kelompok ras dan etnik minoritas yang kurang dimanfaatkan dan kurang pelatihan.
6. Perubahan Teknologi. Memaksa para karyawan yang ada untuk mensyaratkan kembali pelatihan.
7. Tim. Setiap anggota di dalam sebuah tim perlu mempelajari perilaku seperti menawarkan bantuan tanpa diminta, meminta saran, menjadi pendengar yang baik serta mengakui kesalahan dan mempertimbangkan ide-ide anggota yang lain.

2.2.1.7 Metode Pelatihan

Menurut Panggabean (2004:49) dari beberapa metode pelatihan yang ada, pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *on the job training* dan *off the job training*. Berikut pengertian dari kedua metode pelatihan tersebut dan macam-macamnya:

1. *On the job training*

On the job training merupakan upaya melatih karyawan di suatu perusahaan untuk mempelajari suatu pekerjaan di sebuah bidang perusahaan dan dikerjakan di tempat kerja tersebut. *On the job training* meliputi:

a. Program magang

Program ini menggabungkan antara pelatihan dan pengalaman kerja karyawan pada pekerjaannya berdasarkan instruksi yang didapatkan dari ruang kelas. Selama periode ini para karyawan baru bekerja di bawah pengawasan para anggota organisasi.

b. Rotasi Pekerjaan

Merupakan karyawan yang berpindah dari satu pekerjaan ke pekerjaan yang lain di dalam jangka waktu yang sudah ditentukan.

c. *Understudy* atau *coaching*

Ialah suatu teknik pengembangan yang dilakukan oleh karyawan atau peserta pelatihan dengan melakukan praktik langsung dengan orang yang sudah berpengalaman di bidangnya.

2. *Off the job training*

Off the job training yaitu pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada karyawan dan dilaksanakan di lokasi yang terpisah dengan tempat dia bekerja. Hal ini memberikan para karyawan keahlian

dan pengetahuan yang mereka butuhkan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan mereka pada waktu yang berbeda dengan waktu kerja reguler mereka melalui program ini. Beberapa diantaranya meliputi:

a. *Training* instruksi pekerjaan

Metode ini dilakukan berdasarkan pada pekerjaan masing-masing para peserta pelatihan dan berdasarkan pada jabatan mereka di perusahaan, dan diberikan langkah demi langkah pelatihan kepada para karyawan.

b. Pembelajaran terprogram

Metode ini menggunakan program sistematis untuk mengajarkan ketrampilan kepada peserta pelatihan yang mencakup penyajian pertanyaan maupun fakta, sehingga memungkinkan peserta pelatihan untuk memberikan tanggapannya dan memberikan umpan balik terhadap kecermatan jawabannya.

c. *Verstibule training*

Metode training ini dilakukan disebuah ruangan khusus yang terpisah dari tempat kerja para karyawan atau peserta pelatihan tapi disediakan berbagai peralatan yang sama dengan yang ada di tempat kerjanya.

d. Studi kasus

Dalam metode ini, para karyawan atau peserta pelatihan disajikan masalah-masalah dalam bentuk tulis dan

kemudian mereka menganalisis kasus tersebut menurut analisa pribadi, serta mendiagnosisnya hingga menemukan cara pemecahannya.

e. *Management games*

Pada metode ini para karyawan dibagi menjadi beberapa kelompok dimana masing-masing kelompok harus bersaing di dalam situasi pasar.

f. Seminar

Metode ini bertujuan untuk mengembangkan keahlian serta kecakapan peserta pelatihan untuk menilai dan memberi saran yang konstruktif mengenai pendapat orang lain.

g. Pengajaran melalui komputer

Para karyawan diberi pengajaran atau *training* melalui komputer dan menggunakan program yang ada di dalamnya dan menyesuaikan dengan tingkat kecepatan seseorang dalam menyelesaikan suatu masalah.

h. Permainan peran

Permainan peran disini berarti memainkan peran tertentu dimana karyawan diberikan suatu permasalahan dan bagaimana cara yang harus dilakukan karyawan tersebut untuk menyelesaikan permasalahannya.

2.2.3 Komitmen Organisasi

2.2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan identifikasi serta keterlibatan seseorang yang relatif kuat di dalam sebuah organisasi. Komitmen organisasi adalah keinginan dari para anggota sebuah organisasi untuk tetap dapat mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut sehingga ia akan berusaha keras untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Mowday (dalam Sopiah 2008:58), mengartikan kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Menurutnya, komitmen organisasional ialah sebuah dimensi perilaku penting yang dapat digunakan sebagai penilaian terhadap kecenderungan karyawan dalam bertahan di sebuah organisasi.

Menurut Muthis, Robert, L. dan Jackson (2001:87) mengungkapkan bahwa komitmen organisasional adalah tingkat kepercayaan serta penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan sebuah organisasi dan juga keinginan untuk tetap berada di dalam organisasi tersebut. Sedangkan menurut Daft (2003) komitmen organisasi ialah sikap yang sangat penting yang dapat mempengaruhi kinerja para anggota organisasi.

Pengertian lain menurut Robbins (2001:282) mendefinisikan komitmen organisasi merupakan suatu keadaan dimana para anggota organisasi memihak terhadap organisasi tertentu dan juga tujuan-tujuan yang ada di dalamnya, serta berniat mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut. Luthans (2008) mengartikan komitmen organisasi sebagai keinginan yang kuat bagi seseorang untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam sebuah organisasi

tertentu. Sebuah kemauan yang kuat untuk berusaha mempertahankan nama organisasi serta keyakinan dan penerimaan akan nilai-nilai dan tujuan sebuah organisasi. Sedangkan menurut Robbins and Coulter (2010:134) mengungkapkan bahwa komitmen pada organisasi yaitu suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi serta tujuan-tujuan yang ada di dalam organisasi tersebut, serta berniat untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi itu.

Allah SWT berfirman di dalam Surat Fushshilat Ayat 30:

إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَمُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنتُمْ تُوعَدُونَ

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan “Tuhan kami ialah Allah SWT” kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, maka Malaikat akan turun kepada mereka dengan mengatakan: “janganlah kamu takut dan janganlah kamu merasa sedih, dan gembirakanlah mereka dengan surga yang telah dijanjikan oleh Allah SWT”.

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانَ حَدَّثَنَا قُلَيْبُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ طَائِفٍ مِنْ يَسَارٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضَيَعْتُ إِلَّا مَا تَهْتَفُتُ بِهَا فَانْتَظِرْ إِيَّاهُ قَالَ كَيْفَ اضْأَعْتَهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ إِذَا اسْتَدَّ الْمُرَأَى غَيْرَ أَهْلِهِ فَانْتَظِرْ إِيَّاهُ

Artinya: “Imam Al-Bukhari menyatakan Muhammad bin Sinan menyampaikan (riwayat) kepada kami, Qulaih bin Sulaiman telah menyampaikan (riwayat) kepada kami, (riwayat itu) dari Atah’ dari Yasar, Dari Abu Hurairah ra yang berkata: Rasulullah SAW bersabda:”Apabila suatu amanah di sia-siakan,

maka tunggulah saat kehancurannya”. Abu Hurairah bertanya: Bagaimakah meletakkan amanah itu, ya Rasulullah? Beliau menjawab:”Apabila suatu perkara diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya”.

Apabila seseorang telah bekerja di dalam suatu perusahaan, maka dia secara tidak langsung telah berkomitmen atas pekerjaannya dan berjanji untuk mengikuti serta menjalankan semua tugas yang diberikan oleh perusahaan. Seperti salah satu sifat Nabi Muhammad yaitu Amanah atau dapat dipercaya, memenuhi janji merupakan salah satu media untuk bersikap amanah terhadap komitmen yang sudah diberikan.

Dari beberapa pengertian komitmen organisasi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya komitmen organisasi ialah suatu keadaan dimana karyawan organisasi atau perusahaan yang merasa terikat oleh sebuah organisasi dan ingin mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut serta mengabdikan diri untuk kepentingan dan tujuan organisasi tersebut.

2.2.3.2 Bentuk-bentuk Komitmen Organisasi

Meyer, Allen dan Smith (dalam Sopiah 2008:156) mengatakan ada tiga komponen organisasi, yaitu:

1. *Affective commitment*, hal ini terjadi ketika karyawan ingin menjadi bagian dari sebuah organisasi karena adanya ikatan emosional diantara keduanya.
2. *Continuance commitment*, hal ini muncul apabila karyawan tetap bertahan di dalam suatu organisasi karena alasan tertentu seperti

membutuhkan gaji dan juga keuntungan-keuntungan lain yang di dapatnya di dalam organisasi tersebut.

3. *Normative commitment*, yaitu nilai-nilai yang timbul dari dalam diri karyawan. Adanya kesadaran oleh anggota organisasi terhadap komitmen organisasi adalah hal yang seharusnya dilakukan agar karyawan tetap bertahan menjadi anggota.

2.2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Konsep komitmen organisasi merupakan keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaannya di dalam sebuah organisasi dan juga bersedia melakukan berbagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Sukarno, Gendut (2004:52) faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan dalam sebuah organisasi adalah:

1. Kemauan, merupakan keinginan yang kuat bagi setiap anggota organisasi untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut.
2. Kesetiaan, kesetiaan para karyawan di sebuah organisasi dapat dilihat dari seberapa jauh karyawan tersebut mampu mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut, tingkat kehadirannya maupun tingkat kepatuhan terhadap nilai-nilai yang ada di dalam organisasi.
3. Kebanggaan, setiap karyawan pasti akan merasa bangga apabila memiliki komitmen pada sebuah organisasi atau perusahaan karena telah bergabung menjadi bagian dari organisasi tersebut.

Selain itu, menurut Steers dalam Sopiah (2011:67) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Ciri pribadi pekerja termasuk juga masa jabatannya di dalam organisasi dan variasi kebutuhan serta keinginan yang berbeda dari tiap karyawan.
2. Pelatihan yang diberikan oleh organisasi serta perkembangan kerja yang nyata dari para karyawannya.
3. Pengalaman kerja, seperti keandalan di dalam organisasi yang lama dan cara para karyawan mengutarakan pendapatnya tentang organisasi tersebut.
4. Ciri pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan. Seperti identitas, tugas apa yang sedang dikerjakan dan cara karyawan dalam berinteraksi dengan karyawan yang lain.

Dari faktor-faktor yang telah disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwasanya terdapat banyak faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya komitmen seorang karyawan terhadap sebuah organisasi baik dari faktor internal maupun dari faktor eksternal. Faktor internal seperti kemauan, kesetiaan, dan kebanggaan dapat dirasakan oleh karyawan apabila karyawan tersebut merasa nyaman dan tepat berada di organisasi tersebut. Sedangkan faktor lain seperti jabatan di dalam organisasi, pelatihan kerja yang diberikan, pengalaman kerja dan juga ciri pekerjaan yang dikerjakan dapat menjadi faktor pendukung bagi seorang karyawan untuk menjadi tolak ukur komitmennya terhadap organisasi tersebut.

2.2.3.4 Dimensi Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi sendiri merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota di dalam sebuah organisasi. Menurut Umam (2012:262) terdapat 3 dimensi dalam komitmen organisasi, yaitu:

1. Dimensi identifikasi (kepercayaan terhadap nilai organisasi) dengan adanya indikator nilai-nilai dalam organisasi, serta aturan dan tujuan sebuah organisasi.
2. Dimensi keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dengan indikator tanggung jawab, kesediaan dalam menerima tugas yang diberikan oleh organisasi, serta partisipasi dan kerjasama antar anggota.
3. Dimensi loyalitas dengan indikator kesetiaan, rasa bangga dan rasa memiliki anggota terhadap organisasi yang diikutinya.

Menurut Mowday (2009:88) komitmen organisasi dibagi menjadi 3 dimensi, yaitu:

1. *Affective Commitment*

Yaitu komitmen yang berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi. Dimana seseorang merasa ingin berada di dalam sebuah organisasi karena keinginan yang timbul dari dalam diri sendiri.

2. *Continuance Commitment*

Komitmen yang timbul dari adanya kebutuhan rasional. Komitmen ini muncul atas dasar untung dan rugi. Pertimbangan apa saja yang harus

dipertimbangkan apabila tetap di dalam organisasi tersebut seperti benefit, biaya, dll.

3. *Normative Commitment*

Komitmen yang bersumber pada norma yang ada di dalam individu tersebut. Dia merasa harus bertahan karena alasan loyalitas serta tanggung jawab terhadap organisasi tersebut.

Dari dimensi-dimensi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya selain dari organisasi itu sendiri, seorang karyawan dan perannya di dalam organisasi tersebut menjadi poin utama komitmen organisasi tercipta. Tujuan sebuah organisasi juga berpengaruh penting terhadap komitmen para karyawannya. Dimana seorang karyawan merasa tujuannya sama dengan organisasi tersebut, ia akan berusaha keras melaksanakan tanggung jawabnya terhadap tugas-tugasnya sebagai seorang karyawan di dalam organisasi tersebut. Juga keinginan dari dalam diri sendiri serta loyalitas sebagai seorang karyawan menjadikan ia bertahan dalam sebuah organisasi.

2.2.4 Kualitas Pelayanan

2.2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pada saat ini, kualitas pelayanan sering dianggap oleh banyak orang sebagai ukuran relatif kebaikan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desainnya dan kualitas kesesuaian kemasannya. Kualitas pelayanan desain sebuah produk merupakan fungsi dari spesifikasi produk tersebut, sedangkan kualitas pelayanan dan kesesuaiannya adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk

tersebut mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan dan dapat melampaui ekspektasi serta kepuasan konsumen/ pelanggan.

Kotler (2009:51) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kinerja di dalam suatu perusahaan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan berpindahnyanya kepemilikan terhadap sesuatu tersebut. Menurut Hessel (2005:19) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Menurut Tjiptono (2005:46) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan di dalam penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Parasuraman, *et al.* Dalam Purnama (2006:36) yaitu perbandingan antara realita pelayanan yang dirasakan oleh para pelanggan atau konsumen dengan ekspektasi yang dipikirkan oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut agama Islam sangatlah penting keberadaannya. Karena dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka respon yang di dapat dari konsumen tentu juga baik. Begitu juga sebaliknya. Karena hukum menyenangkan orang lain di dalam agama Islam itu adalah wajib, maka memberikan pelayanan yang baik-pun sebenarnya juga wajib. Seperti firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Ali-Imran Ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka. Sekira kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka: mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

Selain itu, di dalam hadist oleh Bukhari Muslim yang berbunyi:

عَنْ أَبِي مُوسَى الْأَشْعَرِيِّ ر.ع. قَالَ: قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "الْمُسْلِمُ الْجَدِيرُ بِالثِّقَةِ ، الَّذِي يُؤْتَى مَا يَأْمُرُ بِهِ تَمَامًا وَيُحِبُّهُ ،
وَيُعْطِيهِ لِمَنْ يَأْمُرُ بِهِ ، ثُمَّ أَمِينُ الصَّنَدُوقِ مِنْ بَيْنِ أَهْلِ الصَّدَقَةِ

Artinya: “Abu Musa al-Asy’ary ra. Berkata: bersabda Nabi saw, “seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah” HR. Bukhari Muslim.

Berdasarkan pada beberapa pengertian kualitas pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan ialah upaya yang dilakukan oleh perusahaan penyedia pelayanan yang berupa jasa alias tidak berwujud yang diperuntukkan bagi masyarakat atau para pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka terkait dengan kebutuhan jasa. Dan di dalam Al-Qur’an dan hadist diatas,

juga telah disebutkan bahwasanya kita sebagai manusia haruslah bersikap lemah lembut terhadap sesama. Artinya, dalam memberikan pelayanan haruslah dilakukan dengan sepenuh hati serta memberikan pelayanan yang terbaik sehingga masyarakat dapat merasa puas dan juga memberikan kesan yang positif untuk perusahaan.

2.2.4.2 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

Menurut Saleh (2010:27) unsur-unsur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Penampilan

Penampilan yang menarik seperti berpakaian rapi, bersih dan wangi serta penampilan penuh percaya diri merupakan personal fisik yang melekat pada karyawan perusahaan dan hal ini sering menjadi persyaratan tersendiri di banyak perusahaan.

2. Tepat waktu dan tepat janji

Apa yang disampaikan oleh petugas pelayanan di sebuah lembaga atau perusahaan perlu diperhitungkan oleh para pelanggan, serta janji yang diberikan harus direalisasikan sebab hal tersebut membawa prima petugas pelayanan itu sendiri dan juga perusahaan tempatnya bekerja.

3. Kejujuran dan kepercayaan

Di dalam penyelenggaraan pelayanan ini, haruslah bersifat transparan dari aspek kejujuran baik jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan maupun jujur dalam penyelesaian waktunya. Petugas pelayanan dinilai

berdasarkan dari tutur katanya, sikap dan caranya memberikan pelayanan sehingga pelanggan merasa puas.

4. Kesiediaan melayani

Tugas utama seorang petugas pelayanan adalah melayani setiap kebutuhan dan keperluan para pelanggan, itu adalah konsekuensi petugas pelayanan yang harus dijalankan.

5. Pengetahuan dan keahlian

Petugas pelayanan harus mempunyai pengetahuan dan keahlian untuk syarat menjadi baik dalam melayani pelanggan, artinya petugas pelayanan haruslah memiliki standar pendidikan tertentu dan juga pelatihan tertentu yang disyaratkan sebelum ia berada di dalam jabatan tersebut.

6. Kesopanan dan ramat tamah

Pengguna jasa pelayanan tentunya sangatlah beragam, mulai dari tingkat status ekonomi dan sosial yang rendah dan tinggi. Disini petugas pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang sama rata dalam artian pelayanan yang baik sesuai dtandar dalam melayani seperi sabar, bertutur kata yang baik, santun serta tidak egois dan mendahulukan kepentingan pelanggan.

7. Biaya

Pengelolaan pembiayaan harus dilakukan secara transparan tanpa ada yang ditutup-tutupi dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ada serta disesuaikan berdasarkan daya beli masyarakat.

8. Efisien

Efisiensi dan efektifitas tuntutan masyarakat dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan kualitas yang tinggi merupakan contoh pelayanan dalam berbagai urusan.

9. Keterbukaan

Semua urusan maupun kegiatan yang memerlukan izin terlebih dahulu, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan karena dapat mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan serta informasi kepada para pelanggan dan masyarakat.

10. Kepastian hukum

Hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berupa surat keputusan harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum.

11. Tidak rasial

Petugas pelayanan serta dalam sistem pengurusannya tidak boleh membedakan pelanggan berdasarkan suku, agama, aliran dan politik yang dianutnya. Segala urusan harus bersifat merata.

12. Kesederhanaan

Pelayanan yang diberikan harus sesuai prosedur dan tata cara yang telah ada supaya lebih mudah dalam memberikan pelayanan dan tidak berbelit-belit dalam pelaksanaannya.

2.2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Christian Gronroos (2003) adalah:

1. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasa karyawan dan sistem operasional organisasi dapat membantu dalam menyelesaikan problem mereka.
2. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah para pelanggan.
3. Penyelesaian masalah, yaitu karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar dan prosedur yang ada.
4. Pelatihan karyawan, bahwasanya karyawan dapat menyelesaikan masalah pelanggan dengan bekal pelatihan yang telah diberikan sebelumnya oleh organisasi/perusahaan.
5. Perbaikan, yaitu apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyelesaikan kondisi tersebut.

Selain faktor tersebut diatas, terdapat faktor lain yang dikemukakan oleh Tjiptono (2011) yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, faktor-faktor tersebut yaitu:

1. SDM (Sumber Daya Manusia)

SDM (Sumber Daya Manusia) sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebuah organisasi/perusahaan. Sebab, apabila SDM tidak memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan. sebaliknya, jika SDM memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, maka kualitas yang diberikan juga semakin baik.

2. Pengukuran

Pengukuran merupakan pengevaluasian kinerja serta pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan. Apabila evaluasi kinerja dapat menghasilkan kesesuaian antara penyedia jasa dengan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas, begitu pula sebaliknya.

3. Pendukung Sistem

Contoh pendukung sistem yang banyak adalah komputer. Jika komputer yang ada terjadi kesalahan, maka dapat menghambat pelayanan dan membuat kualitas pelayanan menjadi buruk. Tetapi jika perangkat komputer dapat bekerja dengan baik, maka pelayanan yang diberikan dapat terbebas dari hambatan dan kualitas pelayanan menjadi baik.

4. Program

Semua program yang sesuai dengan tujuan organisasi/perusahaan seperti pengelolaan masalah dan keluhan pelanggan, alat-alat penjualan, serta cara yang dilakukan dalam melayani pelanggan harus dirancang dan dipersiapkan secara matang.

5. Komitmen Terhadap Organisasi

Upaya pelayanan terhadap pengguna jasa harus sesuai dengan tugas dan fungsinya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Juga, komitmen karyawan terhadap organisasi/ perusahaan dapat menjadi ukuran kualitas pelayanan sebuah organisasi/perusahaan. Karena semakin tinggi komitmen karyawan, maka semakin besar rasa tanggung jawabnya

terhadap pekerjaan yang dijalannya dan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, begitu pula sebaliknya.

6. Komunikasi Internal

Sebuah perusahaan harus memberikan umpan balik terhadap para pelanggannya, contohnya perusahaan memberikan janji yang dapat menarik perhatian pelanggan, lalu perusahaan menepati janji tersebut sehingga pada akhirnya pelanggan dapat percaya dan mengakui kualitas pelayanan di perusahaan tersebut.

7. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal dapat dilakukan dengan cara memberikan edukasi pelanggan tentang cara mengisi formulir, mengikuti alur pembayaran dan sebagainya. Selain itu untuk mewujudkan ekspektasi pelanggan dapat dilakukan dengan cara membagikan brosur, pamflet, dan iklan tentang kelebihan-kelebihan perusahaan.

Faktor-faktor diatas merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan suatu organisasi/perusahaan. Dimana apabila baik perusahaan maupun karyawan dapat mempertahankan eksistensi mereka di depan pelanggan dengan baik, maka pelanggan juga yakin dan percaya bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut memang baik, begitu juga sebaliknya. Baik bagaimana cara karyawan dilatih untuk memperhatikan para pelanggan, membantu menyelesaikan masalah para pelanggan, menjalankan program yang diberikan perusahaan, melakukan komunikasi yang baik dengan para pelanggan

dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan tersebut di mata pelanggan.

2.2.4.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan/ Jasa

Kotler (2005:284) mengemukakan bahwasanya jasa mempunyai 4 karakteristik yang dapat membedakannya dengan barang, yaitu:

1. Tidak berwujud

Perbedaan jasa dengan barang yaitu jasa tidak bisa dilihat, hanya bisa dirasakan pelayanannya. Dengan kata lain, konsumen tidak dapat menilai hasil jasa tersebut sebelum mereka menikmatinya sendiri pelayanan yang diberikan.

2. Tidak terpisahkan

Biasanya jasa dijual terlebih dahulu baru kemudian di produksi dan dikonsumsi secara bersamaan, beda dengan barang yang diproduksi terlebih dahulu baru setelah itu bisa dikonsumsi.

3. Bervariasi

Sifat jasa yaitu variabel karena jasa merupakan keluaran non-baku, artinya terdapat banyak variasi dan bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4. Tidak tahan lama

Jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat bertahan lama dan tidak dapat disimpan seperti barang. Bateson dalam Hurriyati (2005) menjelaskan karakteristik jasa sebagai berikut:

- a. Jasa bergantung pada waktu

- b. Jasa tidak dapat disimpan dan pada umumnya hanya dapat dikonsumsi pada saat terjadinya pelayanan terhadap jasa
- c. Jasa bergantung pada tempat
- d. Semua yang berhubungan dengan konsumen turut andil dalam pemberian pesanan
- e. Karyawan penghubung merupakan bagian dari proses produksi jasa
- f. Kualitas jasa tidak dapat diperbaiki karena jasa terjadi secara *real time*.
- g. Perubahan konsep sangat bermanfaat dalam proses produksi jasa.

2.2.4.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman *et. al.*, (1998:148) terdapat lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti langsung), yang meliputi atas fasilitas fisik, perlengkapan alat pelayanan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan untuk operasional. Dengan demikian, bukti langsung merupakan indikator yang paling kongkrit. Wujudnya dapat berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Adapun beberapa indikator dalam bukti langsung, yaitu:
 - a. Tata letak ruang. Tata letak ruang yang pas tentunya memudahkan semua orang baik para karyawan sendiri maupun masyarakat atau konsumen yang datang untuk bebas bergerak di dalam ruangan pelayanan.

- b. Penampilan karyawan. penampilan karyawan tentu menjadi poin utama dalam mencerminkan citra perusahaan dan harus diperhatikan oleh jasa penyedia pelayanan.
 - c. Tempat dan peralatan yang bersih. Tempat dan semua peralatan yang bersih merupakan indikator yang sangat penting untuk menjaga sterilitas dan juga memberikan kesan pertama yang baik dan nyaman kepada masyarakat.
 - d. Adanya tempat parkir. Tersedianya tempat untuk parkir menjadi salah satu pertimbangan tersendiri bagi masyarakat untuk mendatangi kantor pelayanan. Dikarenakan ketika ada tempat parkir, mereka lebih bisa merasa aman tanpa risau terhadap kendaraan yang mereka bawa.
2. *Reliability* (kepercayaan), merupakan kemampuan memberikan pelayanan oleh para karyawan perusahaan yang telah dijanjikan terhadap pelanggan dengan segera dan hasil yang memuaskan.
 3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu sikap tanggap karyawan di dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat.
 4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, serta bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
 5. *Empathy* (empati), yaitu sikap perusahaan untuk memahami kesulitan dan kemauan para pelanggan.

2.2.5 Hubungan Antar Variabel

2.2.5.1 Hubungan Pelatihan terhadap Komitmen Organisasi

Menurut Soekidjo Notoadmojo (2009), Handoko (2001), Mathis (2006), terdapat pengaruh positif antara hubungan antara variabel X dan variabel Z atau H1. Sebab ketika para karyawan telah diterima disebuah organisasi/ perusahaan, maka artinya ia telah berkomitmen terhadap perusahaan tersebut yaitu mematuhi peraturan yang ada di dalamnya. Daft (2003), Robbins (2001), Lunthas (2008), Robbins & Coulter (2010) didalam penelitiannya juga mengatakan hal yang sama. Bahwasanya terdapat pengaruh positif antara kedua variabel tersebut, karena untuk dapat menjalankan peraturan perusahaan dengan baik, maka diperlukan kesadaran diri dan juga pelatihan supaya selain dapat menjalankan pekerjaan dan peraturan perusahaan dengan baik, para karyawan juga mampu meningkatkan kinerjanya. Selain itu, menurut Mondy (2008), Simamora (2006) II Mowday (dalam Sopiah 2008), Muthis & Jackson (2001), juga mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel X dan variabel Z atau H1. Maka dari itu, kesimpulan yang diambil dari tabel tersebut diatas adalah bahwa terdapat pengaruh positif didalam H1 yaitu antara variabel X (Pelatihan kerja) dengan variabel Z (Komitmen organisasi).

2.2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Komitmen Organisasi

Penelitian yang dilakukan oleh Mowday (dalam Sopiah 2008), Muthis & Jackson (2001), Daft (2003), mengatakan bahwa hubungan variabel Y dan variabel Z atau H2 merupakan hubungan antar variabel yang positif. Apabila karyawan mengingat dan menjaga komitmennya terhadap perusahaan, maka ia akan merealisasikannya. Penelitian lain yang dilakukan oleh Robbins (2001),

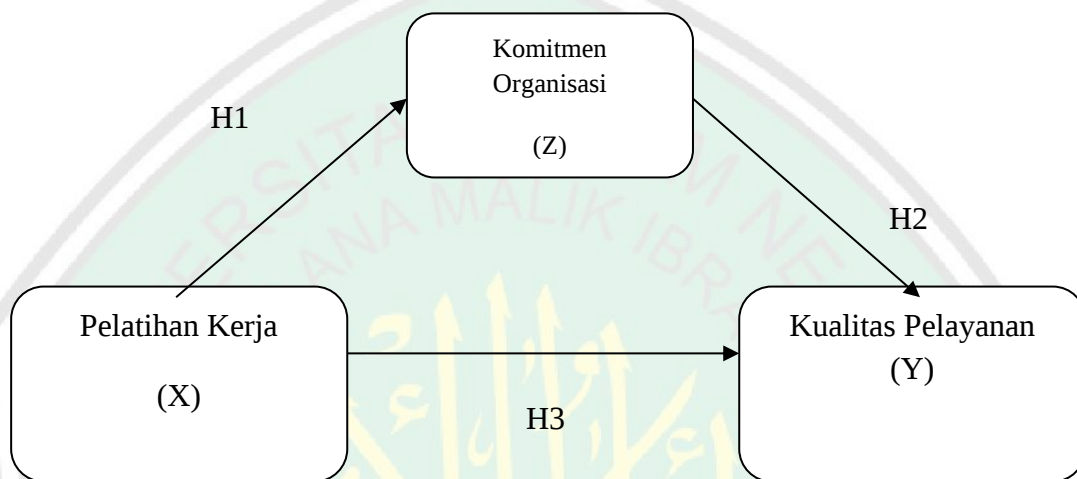
Lunthas (2008), Robbins & Coulter (2010), Kotler (2005), mengatakan hal yang sama pula. Bentuk realisasi dalam upaya menaati peraturan tersebut dapat dilihat dari bagaimana cara karyawan tersebut bertindak dan juga memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Karena kualitas pelayanan seorang karyawan mencerminkan bagaimana sikapnya dalam mematuhi peraturan dan standar yang berlaku di sebuah perusahaan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hessel (2005), Tjiptono (2005), Purnama (2006) juga mendapati hasil yang sama, bahwa dalam H2 atau variabel Z terhadap variabel Y terdapat hubungan yang positif.

2.2.5.3 Hubungan Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan

Hubungan antara variabel X dan variabel Y atau H3 ialah bahwasanya pelatihan sangatlah berpengaruh penting terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan sebagaimana hal tersebut telah diungkapkan di dalam penelitian yang dilakukan oleh Kotler (2005), Hessel (2005), Tjiptono (2005), Purnama (2006). Dimana apabila pelatihan yang diberikan perusahaan terhadap para karyawannya baik, maka hasilnya juga akan baik dan itu terlihat dari bagaimana cara para karyawan memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan. Selain itu, Soekidjo Notoadmojo (2009), Handoko (2001), Mathis (2006), juga mengatakan hal yang sama di dalam penelitiannya bahwasanya hubungan H3 yaitu antara variabel X dan variabel Y terdapat pengaruh penting. Juga, hal tersebut sangat berperan penting untuk menjaga citra baik perusahaan terhadap penerima layanan jasa atau masyarakat. Dan di banyak lagi penelitian-penelitian serta buku-buku lain yang hasilnya sama seperti dalam Mondy (2008), Simamora (2006).

Gambar 2.1

Analisis path variabel tidak langsung Pelatihan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasi



Sumber: *data diolah*, 2020

KETERANGAN:

X : Pelatihan

Y : Kualitas Pelayanan

Z : Komitmen Organisasi

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini adalah penelitian explanatory (*explanatory research*). Penelitian explanatory (*explanatory research*) merupakan suatu penelitian yang menjelaskan adanya hubungan antara variabel-variabel di dalam sebuah penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun dan Effendi, 1995:45).

Sedangkan menurut Sani dan Maharani (2013:61) penelitian explanatory (*explanatory research*) yaitu sebuah penelitian yang dilakukan untuk menguji hipotesis antar variabel yang dihipotesiskan. Dalam penelitian ini terdapat hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Dimana hipotesis tersebut menggambarkan hubungan antara 2 variabel, untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel yang lainnya.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel Ubud yang beralamat di Jl. Bend. Sigura-Gura Barat No. 6, Karangbesuki, Kec. Sukun, Kota Malang. Berfokus pada Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasi di Hotel Ubud Kota Malang. Dengan tujuan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Hotel Ubud kota Malang.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan sebuah wilayah generilasi yang terdiri dari suatu objek atau suatu subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu dan hal tersebut ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dipahami dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono: 2004:1). Populasi dari penelitian ini ialah seluruh karyawan Hotel Ubud Kota Malang yang berjumlah 45 Orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2001:57) sampel sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun sampel pada penelitian ini adalah semua pegawai tetap termasuk karyawan tetap dan karyawan *outsourcing*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah 40 responden dari 45 karyawan.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang merupakan sebagian dari populasi dan memiliki karakteristik yang relative sama dan dianggap bisa mewakili populasi. Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan jenis *Non Probability Sampling*.

Menurut Sujarweni (2015:81) *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *Non Probability Sampling* yang dipilih adalah dengan *Sampling Jenuh* (Sensus) yaitu

metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh karyawan dari Hotel Ubud Kota Malang.

3.5 Data dan Jenis Data

Jenis Data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah Data Primer. Data Primer disini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para karyawan yang ada di perusahaan. Metode atau cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah dengan melakukan wawancara, menyebarkan kuesioner dan juga melakukan observasi secara langsung terhadap karyawan yang ada di perusahaan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Sumber Data

Menurut cara memperolehnya data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data primer

Data yang diambil dan dikumpulkan secara langsung dari jawaban responden melalui kuisisioner yang berkaitan dengan masalah gaya kepemimpinan, motivasi kerja, kinerja karyawan.

2. Data sekunder

Data yang telah diolah dalam bentuk naskah tertulis atau dokumen. Data ini merupakan data yang diperoleh dari Hotel Ubud Kota Malang berupa sejarah, struktur organisasi, organisasi, serta jumlah karyawan.

3.6.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik tau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan sebuah data. Adapun metode-metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode dengan Menyebarakan Kuesioner atau Angket

Menurut Sugiyono (2004:27) Metode Kuesioner ialah sebuah teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa daftar pertanyaan maupun pernyataan tertulis terhadap para responden untuk kemudian dijawab oleh mereka. Adapun data yang didapat dari penelitian ini merupakan jawaban langsung dari responden yang telah mengisi kuesioner (angket). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka yang ditujukan kepada responden secara langsung sehingga keobjektifan data yang tepat dapat dengan mudah didapatkan.

Daftar pertanyaan yang terdapat pada angket tertutup dibuat menggunakan Skala Likert yaitu dengan skor 1-5. Peneliti menggunakan skor 1-5 dikarenakan lebih sederhana serta memiliki nilai tengah yang dapat digunakan untuk menjelaskan netral atau rasa ragu-ragu responden dalam memilih jawaban.

Tabel 3.1

Skala Likert pada Pernyataan Tertutup

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2

Sangat Tidak Setuju	1
---------------------	---

Sumber: (Sugiyono, 2004)

2. Metode dengan Melakukan Wawancara

Metode yang kedua ialah metode wawancara. Keakuratan dan kelengkapan di dalam sebuah penelitian sangat di dukung dengan adanya metode wawancara. Peneliti juga dapat memperluas pandangan tentang data-data yang tidak terformulasi di dalam kuesioner melalui wawancara. Selain itu, wawancara juga dapat digunakan sebagai pelengkap data-data yang sudah terkumpul melalui kuesioner.

3.7 Definisi Operasional Variabel

3.7.1 Variabel Pelatihan Kerja

Pengertian pelatihan menurut Notoadmojo, S. (2009:) yaitu merupakan sebuah upaya yang dilakukan untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia terutama untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia dalam perilaku sehari-hari.

Pelatihan atau *training* yaitu suatu kegiatan yang berguna sebagai penguasaan dalam berbagai bidang ketrampilan dan dan dalam teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin (Handoko, 2001:200).

3.7.2 Variabel Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2009:159) kualitas layanan adalah kata yang bagi penyedia jasa harus dilakukan dan dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dan juga penampilan dari sebuah produk merupakan bagian utama dan terpenting di dalam strategi sebuah perusahaan serta dalam konteks meraih

keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar, maupun sebagai strategi perusahaan untuk terus tetap tumbuh. Kualitas layanan merupakan salah satu kunci sukses dari setiap bisnis. Kualitas ini diberikan untuk memenuhi ekspektasi customer dengan menyediakan produk dan pelayanan pada suatu tingkat harga (Thio, 2001). Ukuran kualitas layanan terdiri dari ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan, kesopanan, nyaman dan terjangkau, serta akurat dan tanggap (Wibowo, 2012:81).

3.7.3 Variabel Komitmen Perusahaan

Menurut Mowday (dalam Sopiah 2008:155), mengartikan kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Menurutnya, komitmen organisasional ialah sebuah dimensi perilaku penting yang dapat digunakan sebagai penilaian terhadap kecenderungan karyawan dalam bertahan di sebuah organisasi.

Menurut Muthis dan Jackson (2001:154) mengungkapkan bahwa komitmen organisasional adalah tingkat kepercayaan serta penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan sebuah organisasi dan juga keinginan untuk tetap berada di dalam organisasi tersebut. Sedangkan menurut Daft (2003) komitmen organisasi ialah sikap yang sangat penting yang dapat mempengaruhi kinerja para anggota organisasi.

Tabel 3.2

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Indikator	Item	Sumber
	1. Instruktur	a. Pendidikan b. Penguasaan Materi	

Pelatihan (X)	2. Peserta	a. Semangat Mengikuti Pelatihan b. Seleksi	Mangkunegara, 2013:62
	3. Materi	a. Sesuai Tujuan b. Sesuai Komponen Peserta	
	4. Metode	a. Pensosialisasian Tujuan b. Memiliki Sasaran yang Jelas	
	5. Tujuan	a. Meningkatkan Ketrampilan	
Kualitas Pelayanan (Y)	1. Bukti Fisik	a. Kelengkapan Peralatan b. Penampilan Karyawan c. Fasilitas Fisik d. Bahan Tertulis	Tjiptono & Chandra, 2015:133
	2. Keandalan	a. Prosedur Pelayanan Yang Handal b. Ketepatan Pemenuhan janji	
	3. Daya Tanggap	a. Cepat Tanggap b. Merespon Keluhan	
	4. Jaminan	a. Kesopanan Karyawan b. Bonus Tambahan c. Jaminan Lulus	
	5. Empati	a. Perhatian Karyawan b. Pelayanan yang Ramah	
Komitmen Organisasi (Z)	1. Komitmen Afektif	Perasaan Emosional	Kaswan, 2015:127
	2. Komitmen Berkelanjutan	Nilai Ekonomi	
	3. Komitmen Normatif	Kewajiban Bertahan	

Sumber: data diolah, 2020S

3.8 Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam pengukuran variabel ini adalah skala Likert.

Dalam skala Likert sejumlah pertanyaan disusun dengan jawaban responden

berada dalam satu kontinum yang diberi bobot sesuai dengan item, dan dalam penelitian ini bobotnya adalah 1 sampai 5. Contoh alternatif jawaban yang digunakan dalam kuisioner penelitian adalah:

- a) Jawaban A: sangat setuju dengan skor 5.
- b) Jawaban B: setuju dengan skor 4.
- c) Jawaban C: netral dengan skor 3.
- d) Jawaban D: tidak setuju dengan skor 2.
- e) Jawaban E: sangat tidak setuju/tidak pernah dengan skor 1.

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas

Pelaksanaan kegiatan penelitian diperlukan alat bantu berupa kuesioner, sebelum digunakan harus diuji terlebih dahulu validitas dan realibilitasnya. Untuk menunjukkan sejauh mana instrument penelitian dapat dipercaya, dilakukan dua pengujian, yaitu:

1. Validitas

Menurut Sani dan Maharani (2013:48) instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti dengan tepat. Validitas alat ukur menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Dan instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien alphanya $\geq 0,3$.

2. Reliabilitas

Instrumen dapat dikatakan reliable, jika dapat dipakai untuk mengukur suatu gejala pada waktu berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama atau

secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Instrumen dapat dikatakan reliable apabila nilai koefisien alphasnya $\geq 0,6$ (Sani dan Maharani, 2013:57).

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis dekripsi bertujuan untuk menginterpretasikan mengenai argument responden terhadap pilihan pernyataan dan distribusi frekuensi pernyataan responden dari data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini, jawaban responden dijelaskan dalam lima skala pernyataan dengan menggunakan skala Likert. Analisis ini juga digunakan untuk menggambarkan secara mendalam variabel – variabel yang diteliti.

3.9.2 Path Analysis

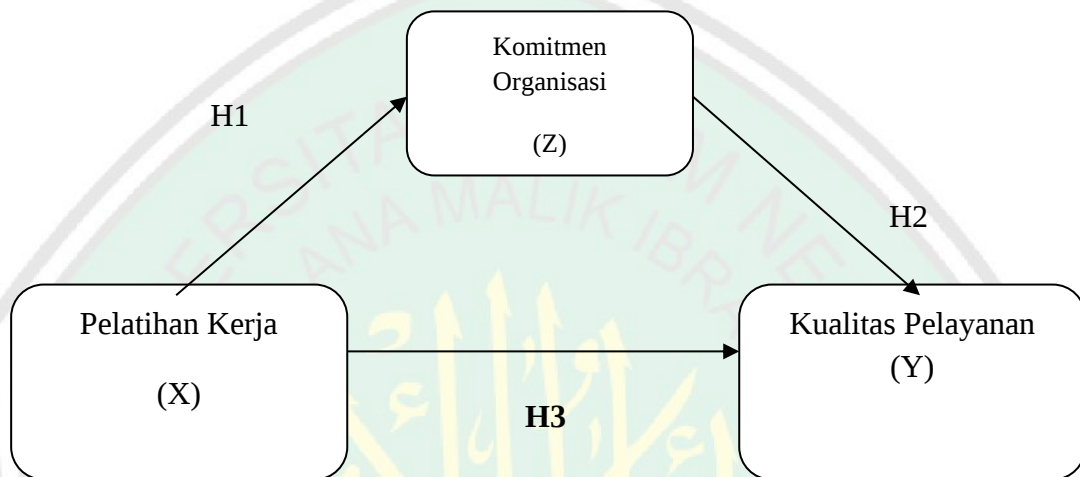
Uji path analysis digunakan untuk menjawab permasalahan berikutnya yang disesuaikan dengan model hipotesis, di mana untuk menguji hipotesis penelitian ini menggunakan teknik Analisis Jalur (Path Analysis). Analisis Jalur (Path Analysis) diolah dengan paket program komputer, sub program SPSS (Statistical Program for Social Sciences Windows). Dengan ketentuan uji t pada taraf signifikansi $\text{Alpha} = 0,05$ atau $p \leq 0,05$ yang dimunculkan dalam kode (Sig. 0). Untuk hipotesis ini digunakan analisa jalur, sehingga dapat dilakukan estimasi besarnya hubungan kausal antar sejumlah variabel dan hierarki kedudukan masing – masing variabel dalam serangkaian jalur-jalur hubungan kausal, baik langsung maupun tidak langsung (Sani dan Maharani, 2013).

3.9.3 Analisis Variabel Mediasi

Analisis variabel mediasi dapat dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu perbedaan koefisien dan perkalian koefisien. Pendekatan perbedaan koefisien menggunakan metode pemeriksaan dengan melakukan analisis dengan dan tanpa melibatkan variabel mediasi. Pengujian mediasi bertujuan mendeteksi kedudukan variabel dalam model. Selanjutnya untuk menentukan sifat hubungan antara variabel baik sebagai variabel mediasi sempurna (*complete mediation*) atau mediasi parsial (*partial mediation*) atau bukan variabel mediasi, digunakan metode pemeriksaan variabel mediasi, digunakan metode pemeriksaan variabel mediasi dengan pendekatan perbedaan koefisien dilakukan sebagai berikut: (a). memeriksa pengaruh langsung Variabel Independen terhadap Variabel Dependen pada model dengan melibatkan Variabel Dependen pada model dengan melibatkan Variabel Mediasi, (b) memeriksa pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen pada model tanpa melibatkan variabel mediasi, (c) memeriksa pengaruh Variabel Independen terhadap variabel mediasi dan (d) memeriksa pengaruh Variabel Mediasi terhadap Variabel Dependen (Ekowati dkk, 2017). Dalam bentuk gambar, hubungan tersebut adalah :

Gambar 3.1

Analisis path variabel tidak langsung Pelatihan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasi



Analisis Variabel Mediasi:

Dalam tabel tersebut, hubungan antara variabel X dan variabel Z atau H1 terdapat hubungan yang positif, dimana variabel X (pelatihan kerja) dapat mempengaruhi variabel Z (komitmen organisasi) dikarenakan lewat pelatihan yang diberikan oleh organisasi, dapat menumbuhkan komitmen seorang karyawan terhadap organisasi tersebut. Selanjutnya hubungan antara variabel Z dan variabel Y dan juga variabel Z terhadap variabel Y sama-sama memberikan pengaruh yang positif juga.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Bab ini membahas mengenai gambaran umum perusahaan dan analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian. Data yang akan diolah diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada para responden, dimana dalam penelitian ini yaitu karyawan Hotel Ubud Kota Malang. Keseluruhan kuesioner yang dikirim berjumlah 40 untuk 45 orang karyawan Hotel Ubud Kota Malang.

4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.2.1 Sejarah Hotel Ubud Kota Malang

Ubud Hotel Malang didirikan pada tahun 2008 oleh bapak I Gde Mastra dengan konsep arsitektur Bali. Ubud Hotel Malang merupakan salah satu hotel resort yang menyuguhkan konsep penginapan dengan nuansa etnik Bali dan berada di pusat perkotaan Malang. Dengan harapan pengunjung akan terbawa suasana Bali pada saat menginap di tempat penginapan ini.

Ubud Hotel Malang berlokasi di Jl. Bendungan Sigura-gura Barat No. 6, Malang, Jawa Timur, dengan menyuguhkan fasilitas seperti surgawi Bedugul, kolam renang Kintamani dan disertai dengan berbagai hidangan khas makanan Bali. Ubud Hotel Malang sendiri memiliki 47 kamar. Konsep Ubud Hotel Malang sendiri memiliki arti sebagai tempat peristirahatan Dewa Dewi di Pulau Dewata Bali. Dengan tag line yang diangkat *“a tranquil haven in the heart of the city”* menjadikan Ubud Hotel Malang sebagai tempat penginapan dengan suasana yang

indah nan tenang yang sempurna untuk menghilangkan penat pekerjaan dan menenangkan pikiran dan tubuh.

Pada pertengahan tahun 2016, Management Ubud Hotel Malang mendirikan Ubud Cottage Malang sebagai penginapan yang memang menyuguhkan suasana Bali yang lebih kental dengan konsep kamar seperti rumah (cottage) di Bali lengkap dengan furniture kayu dan bebatuan khas Bali, yang berjarak sekitar 200 meter dari arah hotel. Ubud Cottages Malang terdiri dari 13 kamar dengan tipe standar, deluxe dan superior yang berada di lantai dua serta, 5amar berupa cottage yang mampu mencakup 2-4 pax setiap kamarnya dan tersedia juga tersedia 1 Bale Bagus sebuah ruang meeting, Tampak Siring restoran dan 1 kolam renang Tirta Empul yang berada di tengah cottage. Di Ubud Cottage pemandangan yang disuguhkan mengarah ke pegunungan sedangkan di hotel pemandangan yang disuguhkan mengarah ke sungai.

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan informasi terkait dengan data-data di Hotel Ubud Kota Malang dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan yang sekaligus menjadi responden penelitian di Hotel Ubud Kota Malang. Dan juga, melalui wawancara dengan salah satu pimpinan dan juga karyawan Hotel Ubud Kota Malang.

4.2.2 Visi dan Misi Hotel Ubud Kota Malang

1. Visi Hotel Ubud Kota Malang

Visi Hotel Ubud Kota Malang adalah Menjadi hotel yang PALING DICARI di Malang karena :

- Unik

- Nyaman
- Mengesankan

2. Misi Hotel Ubud Kota Malang

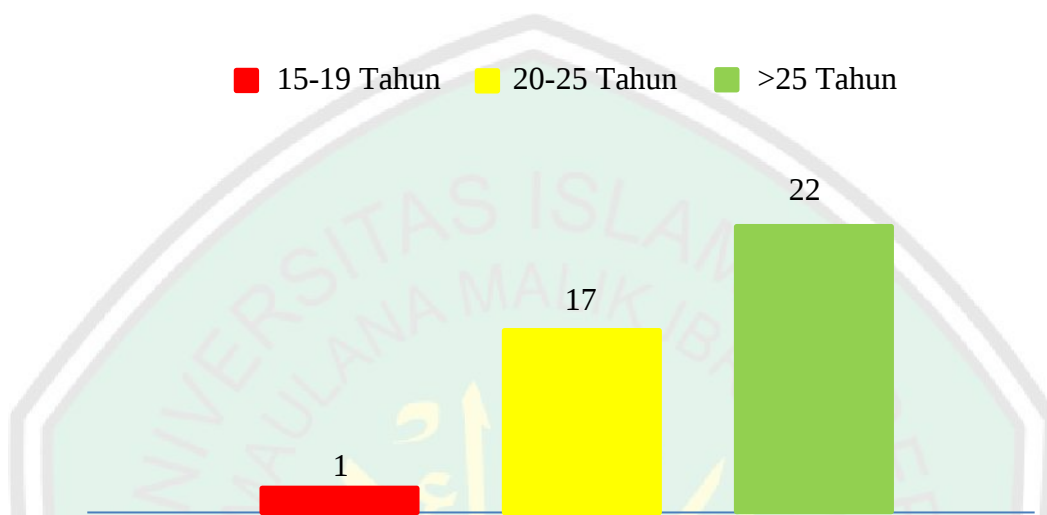
Misi Hotel Ubud Kota Malang adalah Membuat semua tamu memiliki PENGALAMAN YANG BERBEDA disbanding tinggal di hotel lain.

4.3 Deskripsi Responden

Berdasarkan pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian terhadap karyawan Hotel Ubud Kota Malang dan mengambil sampel sebanyak 40 orang sebagai responden. Dari kuesioner yang telah disebar, untuk mengetahui profil responden maka dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan jenjang pendidikan terakhir. Tujuan dari pengelompokan responden ke dalam kategori-kategori tersebut yaitu untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data profil responden sehingga di dapat karakteristik responden. Beberapa pengelompokan tersebut ialah sebagai berikut:

4.3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwasanya usia dari responden di Hotel Ubud Kota Malang dapat dijelaskan sesuai yang ada di dalam tabel berikut:

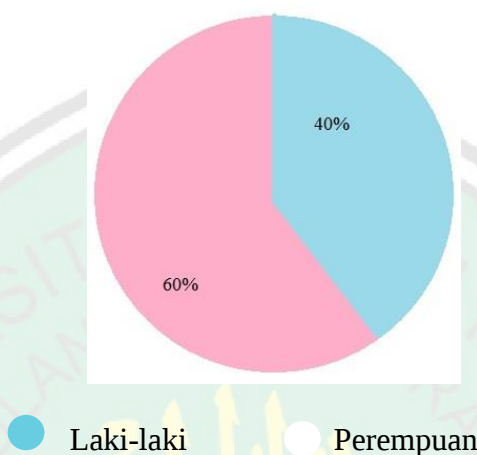
Gambar 4.1**Identitas Responden Berdasarkan Usia**

Sumber: *Data diolah, 2020*

Dari diagram diatas, diketahui bahwa responden yang dikelompokkan berdasarkan usia dari 40 responden, usia 15-19 tahun ada 1 responden dengan persentase sebesar 2,5%. Usia 20-25 tahun sebanyak 17 responden dengan persentase sebesar 42,5% dan usia >25 tahun sebanyak 22 responden dengan persentase sebesar 55%. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwasannya karyawan di Hotel Ubud Kota Malang berada di usia kisaran >25 tahun.

4.3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner, pengelompokan karyawan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat berdasarkan gambar di bawah ini:

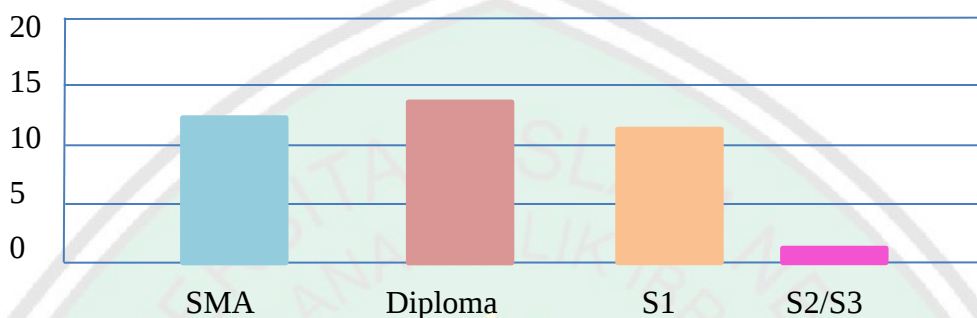
Gambar 4.2**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Sumber: *Data primer diolah, 2020*

Dari gambar 4.2 diatas bisa dilihat bahwasanya dari 40 respondenmyaitu responden perempuan sebanyak 24 responden dengan persentase 60% dan responden laki-laki sebanyak 16 responden dengan persentase 40%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya responden berdasarkan jenis kelamin ini paling banyak adalah responden perempuan.

4.3.3 Pendidikan Terakhir

Berdasarkan penelitian dan hasil dari kuesioner oleh peneliti, dapat diketahui bahwasanya data dari responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir. Jenjang pendidikan terakhir yang digunakan ialah SMA, Diploma, S1 dan S2. Adapun hasil dari data yang diperoleh melalui pembagian kuesioner adalah sebagai berikut:

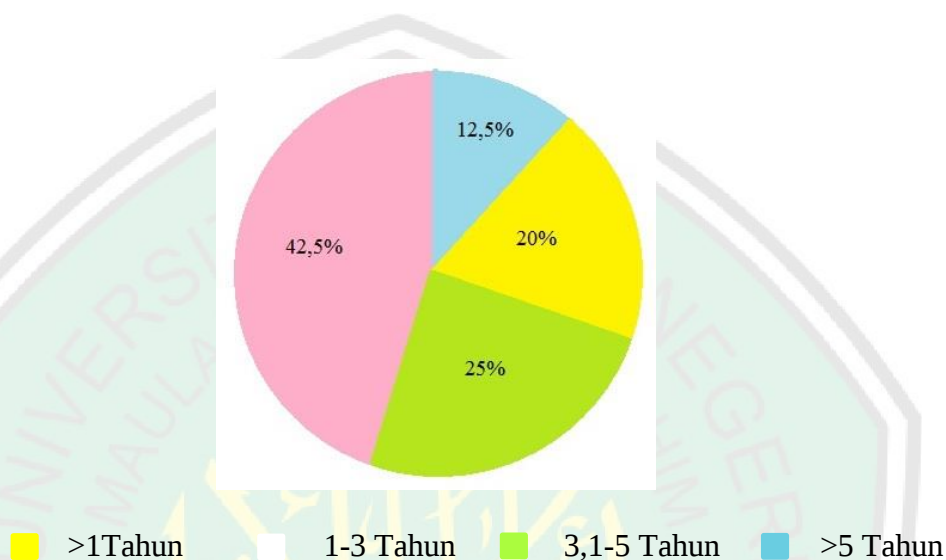
Gambar 4.3**Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Sumber: *Data diolah, 2020*

Berdasarkan gambar 4.3 diatas dapat diketahui bahwasanya data pengelompokan karyawan berdasarkan pendidikan terakhir yaitu SMA 13 karyawan dengan persentase sebesar 32,5%, Diploma sebanyak 14 karyawan dengan persentase 35%, S1 sebanyak 12 karyawan dengan persentase 30% dan S2/S3 sebanyak 1 karyawan dengan persentase 2,5%. Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya karyawan Hotel Ubud Kota Malang paling banyak berasal dari jenjang pendidikan terakhirnya ialah SMA, Diploma dan S1.

4.3.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Survei yang dilakukan oleh peneliti menyebutkan bahwa pengelompokan karyawan berdasarkan lama bekerjanya dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 4.4**Identitas Karyawan Berdasarkan Lama Bekerja**

Sumber: *Data diolah*, 2020

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa responden penelitian ini menurut pengelompokan lamanya bekerja yaitu >1 tahun sebanyak 8 karyawan dengan persentase sebesar 20%. 1-3 tahun sebanyak 17 karyawan dengan persentase sebesar 42,5%, 3,1-5 tahun sebanyak 10 karyawan dengan persentase sebesar 25% dan >5 tahun sebanyak 5 karyawan dengan persentase sebesar 12,5%. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwasanya karyawan di Hotel ubud paling banyak berdasarkan lamanya bekerja ialah 1-3 tahun.

4.4 Analisis Hasil Penelitian

4.4.1 Analisis Deskriptif

1. Pelatihan Kerja (X)

Item-item yang digunakan dakam variabel pelatihan kerja (X) ini adalah karyawan pimpinan perlu dibekali pelatihan agar dapat

menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya, pelatihan dapat meningkatkan partisipasi dalam volume pekerjaan untuk mengejar target, pelatihan dapat membangkitkan rasa ingin tahu terhadap masalah yang berhubungan dengan pekerjaan, pelatihan meningkatkan kemampuan untuk melihat masalah dari berbagai arah, pelatihan meningkatkan kemampuan untuk mencari solusi yang tepat, pelatihan memberikan kesempatan untuk mengembangkan bakat mengenai pekerjaan, pelatihan meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan, karyawan menerima dengan baik bila ada masukan dan kritik baik dari rekan kerja terutama dari atasan. Secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Variabel Pelatihan Kerja (X)

Item	Jawaban Responden									
	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	0	0%	6	2,40%	12	4,80%	12	4,80%	10	4,00%
X2.2	0	0%	2	0,80%	12	4,80%	13	5,20%	13	5,20%
X3.3	1	0,40%	5	2,00%	10	4,00%	13	5,20%	11	4,40%
X4.4	0	0%	4	1,60%	10	4,00%	11	4,40%	15	6,00%
X5.5	1	0,40%	4	1,60%	9	3,60%	12	4,80%	14	5,60%
X6.6	0	0%	6	2,40%	12	4,80%	11	4,40%	11	4,40%
X7.7	0	0%	7	2,80%	6	2,40%	11	4,40%	16	6,40%
X8.8	0	0%	3	1,20%	11	4,40%	10	4,00%	16	6,40%

Sumber: *Data diolah*, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden pada item menjalankan tugas dari 40 responden, 6 (2,4%) responden menjawab

tidak setuju, 12 (4,8%) responden menjawab netral, 12 (4,8%) responden menjawab setuju dan 10 (4,0%) responden menjawab sangat setuju. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan bahwa sebagian besar karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik setelah mendapat pelatihan.

Tanggapan responden pada item mengejar target diketahui 2 (0,8%) responden menjawab tidak setuju, 12 (4,8%) responden menjawab netral, 13 (5,2%) responden menjawab setuju dan 13 (5,2%) responden menjawab sangat setuju. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan bahwa sebagian besar karyawan mampu menyelesaikan target kerja yang telah diberikan oleh organisasi/perusahaan.

Pada item rasa ingin tahu diketahui 1 (0,8%) responden menjawab sangat tidak setuju, 5 (2,0%) responden menjawab tidak setuju, 10 (4,0%) responden menjawab netral, 13 (5,2%) responden menjawab setuju dan 11 (4,4%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut dapat diketahui bahwasanya rata-rata karyawan di Hotel Ubud Malang mempunyai rasa ingin tahu terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan pekerjaannya.

Selanjutnya pada item mengatasi masalah diketahui 4 (1,6%) responden memilih tidak setuju, 10 (4,0%) responden memilih netral, 11 (4,4%) responden memilih setuju dan 15 (6,0%) responden memilih sangat setuju. Berdasarkan data yang tersebut dapat diketahui bahwasannya

sebagian besar karyawan mempunyai meningkatkan terhadap penyelesaian masalah dan mampu melihat dari berbagai arah.

Tanggapan responden pada item mencari solusi diketahui bahwa 1 (0,4%) menjawab sangat tidak setuju, 4 (1,6%) menjawab tidak setuju, 9 (3,6%) menjawab netral, 12 (4,8%) menjawab setuju dan 14 (5,6%) menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa sebagian besar karyawan di Hotel Ubud Malang mampu mencari solusi terhadap masalah di dalam pekerjaan yang sedang dihadapinya.

Pada item mengembangkan bakat diketahui bahwa 6 (2,4 %) menjawab tidak setuju, 12 (4,8%) menjawab netral, 11 (4,4%) menjawab setuju dan 11 (4,4%) menjawab sangat setuju. Maka dari itu, berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata karyawan mampu mengembangkan bakatnya sesuai dengan pekerjaan yang dijalani.

Item kemampuan dalam berkomunikasi menyebutkan bahwa 7 (2,8%) responden menjawab tidak setuju, 6 (2,4%) responden menjawab netral, 11 (4,4,%) responden menjawab setuju dan 16 (6,4%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa sebagian besar karyawan memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang sangat baik.

Item terakhir pada variabel pelatihan kerja yaitu menerima kritik dan saran menunjukkan bahwa 3 (1,2%) responden menjawab tidak setuju, 11 (4,4%) responden menjawab netral, 10 (4,0%) responden menjawab setuju dan 16 (6,4%) responden menjawab sangat setuju. Berdasarkan data

tersebut dapat diketahui bahwasanya sebagian besar dari karyawan Hotel Ubud Malang dapat menerima kritik dan saran dengan baik oleh para pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan (Y)

Item-item yang dibugunakan dalam variabel kualitas pelayanan (Y) yaitu selalu menepati janji mereka untuk melakukan pengiriman pada waktu yang ditentukan, memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan, menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan, perhatian individual yang diberikan kepada para pelanggan, kemudahan dalam berkomunikasi dengan pelanggan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan, selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan, merespon keluhan pelanggan dengan cepat, selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan, ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, kebersihan ruang tunggu, karyawan berpenampilan rapi, pelanggan merasa aman dalam bertransaksi, konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan serta memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan pelanggan. Selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Item	Jawaban Responden									
	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1.1	1	0,40%	6	2,40%	14	5,60%	15	6,00%	4	1,60%

Y2.2	0	0%	3	1,20%	12	4,80%	20	8,00%	5	2,00%
Y3.3	1	0,40%	5	2,00%	11	4,40%	14	5,60%	9	3,60%
Y4.4	2	0,80%	5	2,00%	15	6,00%	7	2,80%	11	4,40%
Y5.5	1	0,40%	7	2,80%	8	3,20%	11	4,40%	13	5,20%
Y6.6	0	0%	4	1,60%	12	4,80%	11	4,40%	13	5,20%
Y7.7	1	0,40%	4	1,60%	7	2,80%	16	6,40%	12	4,80%
Y8.8	1	0,40%	5	2,00%	9	3,60%	11	4,40%	14	5,60%
Y9.9	3	1,2%	4	1,60%	10	4,00%	13	5,20%	10	4,00%
Y10.10	1	0,40%	7	2,80%	9	3,60%	15	6,00%	8	3,20%
Y11.11	1	0,40%	5	2,00%	10	4,00%	15	6,00%	9	3,60%
Y12.12	1	0,40%	3	1,20%	6	2,40%	18	7,20%	12	4,80%
Y13.13	1	0,40%	5	2,00%	8	3,20%	16	6,40%	10	4,00%
Y14.14	3	1,20%	3	1,20%	8	3,20%	16	6,40%	10	4,00%
Y15.15	1	0,40%	7	2,80%	7	2,80%	14	5,60%	11	4,40%

Sumber: *Data diolah, 2020*

Pada item menepati janji berdasarkan tabel diatas, 1 (0,4%) memilih sangat tidak setuju, 6 (2,4%) memilih tidak setuju, 14 (5,6%) memilih netral, 15 (6,0%) memilih setuju dan 4 (1,6%) memilih sangat setuju. Berdasarkan dari data tersebut dapat diketahui bahwasanya rata-rata karyawan selalu menepati janji mereka untuk melakukan pengiriman dalam waktu yang telah ditentukan.

Pada item layanan yang tepat 3 (1,2%) responden menjawab tidak setuju, 12 (4,8%) responden menjawab netral, 20 (8,0%) responden menjawab setuju dan 5 (2,0%) responden menjawab sangat setuju. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa sebagian besar karyawan mampu memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Pada item layanan sesuai waktu 1 (0,4%) responden menjawab sangat tidak setuju, 5 (2,0%) responden menjawab tidak setuju, 11 (4,4%) responden menjawab netral, 14 (5,6%) responden menjawab setuju dan 9 (3,6%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa rata-rata karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Untuk item perhatian individu 2 (0,8%) responden menjawab sangat tidak setuju, 5 (2,0%) responden menjawab tidak setuju, 15 (6,0%) responden menjawab netral, 7 (2,8%) responden menjawab setuju dan 11 (4,4%) responden menjawab sangat setuju. Maka dari itu, berdasarkan data tersebut diketahui bahwasanya rata-rata karyawan mampu memberikan perhatian personal atau individu kepada para pelanggan.

Untuk item kemudahan dalam berkomunikasi 1 (0,4%) responden memilih sangat tidak setuju, 7 (2,8%) responden memilih tidak setuju, 8 (3,2%) responden memilih netral, 11 (4,4%) responden memilih setuju dan 13 (5,2%) responden memilih sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa sebagian besar karyawan mempunyai keahlian dan kemudahan dalam berkomunikasi dengan para pelanggan.

Pada item mengutamakan pelanggan 4 (1,6%) responden menjawab tidak setuju, 12 (4,8%) responden menjawab netral, 11 (4,4%) menjawab setuju dan 13 (5,2%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut dapat diketahui bahwasanya karyawan lebih mengutamakan pelanggan.

Pada item sabar 1 (0,4%) responden menjawab sangat tidak setuju, 4 (1,6%) responden menjawab tidak setuju, 7 (2,8%) responden menjawab netral, 16 (6,4%) responden menjawab setuju dan 12 (4,8%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa karyawan selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan.

Pada item merespon keluhan 1 (0,4%) responden menjawab sangat tidak setuju, 5 (2,0%) responden menjawab tidak setuju, 9 (3,6%) responden menjawab netral, 11 (4,4%) responden menjawab setuju dan 14 (5,6%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa sebagian besar karyawan selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat.

Pada item menyelesaikan keluhan 3 (1,2%) responden menjawab sangat tidak setuju, 4 (1,6%) responden menjawab tidak setuju, 10 (4,0%) responden menjawab netral, 13 (5,2%) responden menjawab setuju dan 10 (4,0%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa rata-rata karyawan selalu dapat menyelesaikan setiap keluhan pelanggan.

Pada item ruang tunggu yang nyaman 1 (0,4%) responden menjawab sangat tidak setuju, 7 (2,8%) responden menjawab tidak setuju, 9 (3,6%) responden menjawab netral, 15 (6,0%) responden menjawab setuju dan 8 (3,2%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa menurut para karyawan ketersediaan ruang tunggu sudah cukup nyaman.

Pada item berpenampilan rapi 1 (0,4%) responden menjawab sangat tidak setuju, 5 (2,0%) responden menjawab tidak setuju, 10 (0,4%) responden menjawab netral, 15 (6,0%) responden menjawab setuju dan 9 (3,6%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa sebagian besar karyawan selalu berpenampilan rapi.

Pada item pelanggan merasa aman 1 (0,4%) responden menjawab sangat tidak setuju, 3 (1,2%) responden menjawab tidak setuju, 6 (2,4%) responden menjawab netral, 18 (7,2%) responden menjawab setuju dan 12 (4,8%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa sebagian besar karyawan memastikan pelanggan selalu merasa aman ketika berkomunikasi.

Pada item sopan 1 (0,4%) responden menjawab sangat tidak setuju, 5 (2,0%) responden menjawab tidak setuju, 8 (3,2%) responden menjawab netral, 16 (6,4%) responden menjawab setuju dan 10 (4,0%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa karyawan selalu konsisten bersikap sopan terhadap pelanggan.

Pada item konsisten 3 (1,2%) responden menjawab sangat tidak setuju, 3 (1,2%) responden menjawab tidak setuju, 8 (3,2%) responden menjawab netral, 16 (6,4%) responden menjawab setuju dan 10 (4,0%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa karyawan selalu konsisten bersikap sopan terhadap pelanggan maupun terhadap pekerjaannya.

Pada item memiliki pengetahuan 1 (0,4%) responden menjawab sangat tidak setuju, 7 (2,8%) responden menjawab tidak setuju, 7 (2,8%) responden menjawab netral, 14 (6,6%) responden menjawab setuju dan 11 (4,4%) responden menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa karyawan mempunyai pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan para pelanggan.

3. Komitmen Organisasi (Z)

Item-item yang digunakan di dalam variabel komitmen organisasi (Z) merupakan merasa nyaman didalam organisasi, memiliki keluarga baru didalam organisasi, merasa bangga menjadi bagian organisasi, merasa masalah yang terjadi di organisasi menjadi permasalahan pribadi juga, berkeinginan menghabiskan sepanjang hidup di organisasi ini, berkeinginan tetap tinggal karena kebutuhan gaji, berkeinginan tetap tinggal karena keuntungan yang didapat, sangat sulit mendapatkan pekerjaan jika saya keluar, merasa berat jika meninggalkan organisasi meskipun sangat ingin sekali, sadar bahwa komitmen adalah hal yang harus saya lakukan, masih ada tanggung jawab jika saya ingin keluar, berkeinginan menghabiskan sisa karir saya di organisasi ini, yakin terhadap organisasi ini. Hasil data dari item-item tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Variabel Komitmen Organisasi (Z)

Item	Jawaban Responden									
	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Z1.1	0	0%	5	2,00%	14	5,60%	15	6,00%	6	2,40%
Z2.2	1	0,40%	4	1,60%	15	6,00%	17	6,80%	3	1,20%
Z3.3	0	0%	7	2,80%	10	4,00%	19	7,60%	4	1,60%
Z4.4	0	0%	4	1,60%	17	6,80%	16	6,40%	3	1,20%
Z5.5	3	1,20%	7	2,80%	18	7,20%	10	4,00%	2	0,80%
Z6.6	2	0,80%	1	0,40%	22	8,80%	13	5,20%	2	0,80%
Z7.7	3	1,20%	6	2,40%	16	6,40%	13	5,20%	2	0,8
Z8.8	3	1,20%	5	2,00%	18	7,20%	9	3,60%	5	2,00%
Z9.9	3	1,20%	4	1,60%	23	9,20%	5	2,00%	5	2,00%
Z10.10	2	0,80%	4	1,60%	15	6,00%	14	5,60%	5	2,00%
Z11.11	1	0,40%	8	3,20%	9	3,60%	17	6,80%	5	2,00%
Z12.12	2	0,80%	7	2,80%	17	6,80%	9	3,60%	5	2,00%
Z13.13	1	0,40%	11	4,40%	9	3,60%	14	5,60%	5	2,00%

Sumber: *Data diolah, 2020*

Dari data diatas, diketahui bahwa jumlah jawaban dari item merasa nyaman dari 40 responden adalah 5 (2,0%) responden menjawab tidak setuju, 14 (5,6%) responden menjawab netral, 15 (6,0%) responden menjawab setuju dan 6 (2,4%) responden menjawab sangat setuju. Dari berbagai jawaban tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata karyawan di Hotel Ubud Malang merasa nyaman berada dan bergabung di dalam organisasi.

Untuk item memiliki keluarga baru 1 (0,4%) responden memilih sangat tidak setuju, 4 (1,6%) memilih tidak setuju, 15 (6,0%) memilih netral, 17 (6,8%) memilih setuju dan 3 (1,2%) memilih sangat setuju. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa sebagian besar karyawan merasa memiliki keluarga baru di dalam organisasi.

Pada item bangga 7 (2,8%) menjawab tidak setuju, 10 (4,0%) menjawab netral, 19 (7,6%) menjawab setuju dan 4 (1,6%) menjawab sangat setuju. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa sebagian dari karyawan merasa bangga berada di dalam organisasi.

Item berbagi masalah 4 (1,6%) menjawab tidak setuju, 17 (6,8%) menjawab netral, 16 (6,4%) menjawab setuju dan 3 (1,2%) menjawab sangat setuju. Dari data tersebut, rata-rata karyawan di Hotel Ubud Malang merasa masalah yang terjadi di dalam organisasi atau perusahaan juga menjadi masalah untuk pribadinya.

Pada item menghabiskan sepanjang hidup di dalam organisasi 3 (1,2%) menjawab sangat tidak setuju, 7 (2,8%) menjawab tidak setuju, 18 (7,2%) menjawab netral, 10 (4,0%) menjawab setuju dan 2 (0,8%) menjawab sangat setuju. Dari data tersebut diketahui bahwa rata-rata karyawan berkeinginan menghabiskan sepanjang hidup di dalam organisasi.

Untuk item tetap tinggal karena kebutuhan gaji 2 (0,8%) menjawab sangat tidak setuju, 1 (0,4%) menjawab tidak setuju, 22 (8,8%) menjawab netral, 13 (5,2%) menjawab setuju dan 2 (0,8%) menjawab sangat setuju.

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata karyawan ingin tetap tinggal atau ingin menetap di dalam organisasi/perusahaan karena kebutuhan gaji.

4.5 Uji Instrumen

4.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas

Di dalam pelaksanaan sebuah penelitian, diperlukan alat bantu berupa kuesioner yang harus diuji terlebih dahulu. Syarat terpenting yang berlaku untuk menunjukkan sebuah instrumen untuk dapat dipercaya ialah harus valid dan reliabel (Supriyanto dan Maharani, 2013).

1. Uji Validitas

Pengukuran validitas pada instrumen ini dilakukan dengan korelasi *pearson product* yaitu moment antara skor butir dengan skor 70 skalanya. Kriteria pengujian yang digunakan ialah dengan membandingkan angka hasil pengujian dengan angka tabel dengan dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika r hasil perhitungan positif, serta r hasil $> r$ tabel, maka variabel tersebut valid.
- b. Jika r hasil perhitungan negatif, serta r hasil $< r$ tabel, maka variabel tersebut tidak valid.

Syarat data validitas adalah nilai korelasi lebih besar dari 0,30. Secara keseluruhan hasil pengujian validitas masing-masing variabel yaitu variabel pelatihan kerja (X), variabel kualitas pelayanan (Y) dan variabel komitmen organisasi (Z) dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Nilai		Keterangan
		Corrected item <i>total</i> <i>correlation</i>	r tabel	
Pelatihan Kerja	X1	0,912	0,312	Valid
	X2	0,834	0,312	Valid
	X3	0,793	0,312	Valid
	X4	0,872	0,312	Valid
	X5	0,865	0,312	Valid
	X6	0,885	0,312	Valid
	X7	0,993	0,312	Valid
	X8	0,884	0,312	Valid
Kualitas Pelayanan	Y1	0,848	0,312	Valid
	Y2	0,838	0,312	Valid
	Y3	0,794	0,312	Valid
	Y4	0,838	0,312	Valid
	Y5	0,877	0,312	Valid
	Y6	0,891	0,312	Valid
	Y7	0,880	0,312	Valid
	Y8	0,818	0,312	Valid
	Y9	0,856	0,312	Valid
	10	0,883	0,312	Valid
	Y11	0,889	0,312	Valid
	Y12	0,854	0,312	Valid
	Y13	0,798	0,312	Valid
	Y14	0,842	0,312	Valid
	Y15	0,881	0,312	Valid

Komitmen Organisasi	Z1	0,724	0,312	Valid
	Z2	0,686	0,312	Valid
	Z3	0,744	0,312	Valid
	Z4	0,688	0,312	Valid
	Z5	0,682	0,312	Valid
	Z6	0,701	0,312	Valid
	Z7	0,836	0,312	Valid
	Z8	0,775	0,312	Valid
	Z9	0,767	0,312	Valid
	Z10	0,801	0,312	Valid
	Z11	0,714	0,312	Valid
	Z12	0,740	0,312	Valid
	Z13	0,795	0,312	Valid

Sumber: *Data diolah, 2020*

Validitas atau valid tidak validnya sebuah data dapat diukur dengan membandingkan antara nilai korelasi dari masing-masing indikator dengan nilai korelasi tabel (r tabel). Nilai r tabel *product moment* pada $\alpha = 0,05$ dan $n = 40$ ($40 - 5$) yaitu sebesar 0,334. Dari pengolahan data terlihat dari 12 indikator yang diuji, semua indikator memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari r tabel, serta probabilitasnya lebih kecil dari $\alpha = 5\%$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara skor masing-masing indikator dengan skor total. Korelasi yang signifikan juga menunjukkan bahwa indikator memang benar-benar dapat digunakan untuk mengukur variabel yang akan diukur, dengan kata lain instrumen yang digunakan valid dengan demikian dapat dipakai di dalam sebuah penelitian yang dilakukan.

4. Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan sebuah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Menyusun suatu bentuk instrumen tidak hanya harus berisi pernyataan-pernyataan yang berdaya diskriminasi baik akan tetapi harus memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Reliabel artinya tingkat keterpercayaan hasil suatu pengukuran-pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi yaitu yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya. Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik. Pada penelitian ini digunakan reliabilitas dengan model *Alpha Cronbach*. Hasil uji reabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Nilai <i>Cronbah's Alpha</i>	Standar Nilai	Keterangan
Pelatihan Kerja	0,955	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,972	0,60	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,932	0,60	Reliabel

Sumber: *Data diolah*, 2020

Dari data diatas dapat dilihat hasil dari uji reliabilitas yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel.

4.6 Analisis Data dan Interpretasi

4.6.1 Pengaruh Pelatihan Kerja (X) Terhadap Komitmen Organisasi (Z)

4.6.1.1 Analisis Jalur

Tujuan penggunaan analisis jalur dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis mengenai variabel independen (pelatihan kerja) terhadap variabel dependen (komitmen organisasi). Perhitungan statistik dalam analisis jalur menggunakan analisis regresi yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini dan dibantu dengan program komputer SPSS 16.0. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Hasil Analisis Regresi Pelatihan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig.	Keterangan
	B	Std. Error	Beta			
constant	9.657	5.886		1.641	.109	
1 X	1.485	.187	.790	7.931	.000	Signifikan
Dependent Variable: Komitmen Organisasi (Z)						
n : 40						
R Square : 0,623						
F _{hitung} : 62,897						
Sig. F _{hitung} : 0,000						

Sumber: *Data diolah*, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh variabel komitmen organisasi, yaitu sebagai berikut:

$$Z = 1,485 + 0,790X$$

Koefisien regresi variabel pelatihan kerja mempunyai arahan yang positif dalam pengaruhnya terhadap komitmen organisasi. Jika nilai koefisien analisis jalur variabel pelatihan kerja dinaikkan satu satuan, maka komitmen organisasi di Hotel Ubud Malang akan terjadi peningkatan sebesar 0,790 kali.

4.6.1.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Besarnya angka R square (r^2) adalah 0,312. Cara menghitung Koefisien Determinasi (KD) dengan mudah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,312 \times 100\%$$

$$KD = 31,2\%$$

Hasil diatas menunjukkan bahwa kemampuan variabel pelatihan kerja (X) terhadap variabel komitmen organisasi (Z) sebesar 31,2% sedangkan sisanya 68,8% dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.6.1.3 Uji T (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)

Untuk menguji secara parsial digunakan uji t yaitu untuk menguji secara individu variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini adapun kriterianya adalah apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig. t < 0,05$ maka terdapat pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa uji t terhadap variabel pelatihan kerja (X) didapatkan t_{hitung} sebesar 7,931 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,931 > 2,021$) atau signifikansi t $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka secara

parsial variabel pelatihan kerja (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel komitmen organisasi (Z).

4.6.2 Pengaruh Pelatihan Kerja (X) dan Komitmen Organisasi (Z) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

4.6.2.1 Analisis Jalur

Tujuan penggunaan analisis jalur dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis mengenai variabel independen (pelatihan kerja dan komitmen organisasi) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan). Perhitungan statistik dalam analisis jalur menggunakan analisis regresi yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini dan dibantu dengan program komputer SPSS 16.0. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7

Hasil Analisis Regresi Pelatihan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig.	Keterangan
		B	Std. Error	Beta			
	Constant	27.474	6.155		4.464	.000	
1	X	-.104	.308	-.082	-.338	.737	Tidak Signifikan
	Z	.339	.164	.499	2.070	.046	Signifikan
Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)							
n : 40							
R Square : 0,191							
F _{hitung} : 4,370							
Sig. F _{hitung} : 0,020							

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh variabel kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

Koefisien regresi variabel pelatihan kerja dan komitmen organisasi secara gabungan mempunyai arahan positif dalam pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Jika nilai koefisien analisis jalur variabel X dan Z dinaikkan satu satuan, maka pelatihan kerja dan komitmen organisasi karyawan di Hotel Ubud Kota Malang akan meningkat sebesar 0,082 (X) dan 0,499 (Z).

4.6.2.2 Koefisien Determinasi

Besarnya angka R square (r^2) adalah 0,191. Angka tersebut dapat digunakan untuk melihat besarnya pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap produktivitas karyawan dengan cara menghitung Koefisien Determinasi (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,191 \times 100\%$$

$$KD = 19,1\%$$

Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh pelatihan kerja dan komitmen organisasi secara gabungan sebesar 19,1% sedangkan sisinya sebesar 80,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

4.6.2.3 Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

Uji hipotesis secara simultan (uji F). Adapun kriterianya adalah apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikansi $F < 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen dan sebaliknya.

Dari hasil perhitungan didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 9,750 dan signifikansi $F = 0,000$. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,370 > 3,26$) atau signifikansi $F < 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut maka pelatihan kerja (X) dan komitmen organisasi (Z) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Dalam hal ini bentuk hubungannya searah (positif) dalam artian bahwa jika variabel pelatihan kerja dan komitmen organisasi meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Pelatihan Kerja (X) Terhadap Komitmen Organisasi (Z)

Berdasarkan hasil pengujian analisis jalur yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa variabel pelatihan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap komitmen organisasi ($p = 7,931 > 0,05$) sehingga pelatihan kerja secara langsung mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Dengan adanya pelatihan kerja dan keberhasilannya untuk melatih para karyawan, maka pelatihan kerja berpengaruh terhadap peningkatan komitmen organisasi karyawan terhadap organisasi atau perusahaan. Atau bisa juga sebaliknya, kurangnya peran pelatihan kerja, maka komitmen organisasi karyawan akan semakin menurun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor tertinggi dari variabel pelatihan kerja terdapat pada indikator hubungan antar pemberi pelatihan dan karyawan. Dalam hal ini, hubungan yang dimaksud adalah hubungan yang tercipta sangat baik serta komunikasi yang baik sehingga para karyawan mengerti saat diberi pelatihan.

Hasil penelitian diatas mendukung teori Simamora (2006) yang menjelaskan bahwasanya pelatihan merupakan sebuah proses pembelajaran yang melibatkan keahlian, konsep serta peraturan atau sikap untuk meningkatkan kinerja para karyawan di sebuah perusahaan. Nourudden Bashir (2015) meneliti tentang *“The Relationship Between Training and Organizational Commitment Among Academicians in Malaysia”*. Tujuan dari penelitian ini adalah Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara persepsi karyawan tentang pelatihan yang diberikan dengan komitmen organisasi yang ada. Dalam penelitian ini digunakan 5 variabel pelatihan yaitu persepsi ketersediaan pelatihan, motivasi belajar dalam pelatihan, persepsi dukungan rekan kerja untuk pelatihan, persepsi dukungan pengawas untuk pelatihan dan juga persepsi manfaat dari pelatihan. Studi dari penelitian menunjukkan bahwasanya dukungan rekan kerja untuk pelatihan dan juga dukungan dari pengawas pelatihan dapat meningkatkan ketertarikan secara emosional dan rasa memiliki yaitu komitmen afektif dan loyalitas diantara staf akademik. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa ketersediaan atau akses untuk pelatihan memiliki hubungan yang kuat dengan komitmen afektif dan normatif dengan ketersediaan pelatihan, prediktor kuat untuk tipe komitmen sebelumnya.

Adapun ayat Al-Qur'an Surat Ar-Ra'd Ayat 11 dan hadits yang memperkuat penjelasan tentang pelatihan kerja sebagai berikut:

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُ مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا

أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَالَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Artinya: “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, dimuka dan dibelakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

Selain itu dalam hadist Bukhari yang berbunyi:

عَنْ أَنَسٍ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْيَدُ الْعُلْيَا خَيْرٌ مِنَ الْيَدِ اسْفَلَى وَابْدَأْ بِمَنْ تَعُولُ وَخَيْرُ الصَّدَقَةِ عَنْ ظَهْرٍ غَنَى وَمَنْ بَسْتَعْفِفَ يُعْفَهُ اللَّهُ وَمَنْ يَسْتَغْنِ يُغْنِهِ اللَّهُ

Artinya:

Nabi SAW bersabda: “Tangan di atas lebih baik dari tangan di bawah, mulailah orang yang wajib kamu nafkahi, sebaik-baik sedekah dari orang yang tidak mampu (di luar kecukupan) , barang siapa yang memelihara diri (tidak meminta-minta) maka Allah akan memeliharanya, barang siapa yang mencari kecukupan maka akan dicukupi oleh Allah.

Dari penjelasan hadits tersebut dapat dipahami bahwa pelatihan kerja sangat berperan penting dalam pengembangan skill karyawan sebagai wadah untuk memberi wawasan ilmu dalam bidang kerja karyawan, bahkan Rasulullah SAW juga tidak hanya unggul dalam hal spiritual tetapi juga unggul dalam *skill* dan keilmuan lainnya, sehingga sebagai umat Rasulullah SAW harus mampu mengusahakan untuk mengikuti jejak beliau tentunya juga untuk meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi.

4.7.2 Pengaruh Komitmen Organisasi (Z) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan ($p = 2,070 > 0,05$) sehingga komitmen organisasi secara langsung mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dikarenakan semakin tinggi skor komitmen organisasi maka semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan. Sebaliknya, jika skor variabel komitmen organisasi rendah, maka tingkat kualitas pelayanan karyawan akan menurun. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan Henry Haris (2017) meneliti tentang “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan kerja, komitmen organisasional dan juga kualitas pelayanan karyawan di perusahaan serta untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional seorang karyawan terhadap kualitas layanan. Objek penelitian ini adalah di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwasanya kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan juga kualitas pelayanan berada pada kategori yang cukup baik. Kepuasan kerja memiliki pengaruh sebesar 18,93% terhadap kualitas pelayanan, komitmen organisasional memiliki pengaruh sebesar 29,79% terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan sebesar 48,72% sedangkan sisanya sebesar 51,28% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dengan demikian penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Selviana Lie, Elshe (2015) meneliti tentang “Pengaruh Komitmen Organisasional dan Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan”. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh komitmen organisasional dan perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pada Bank NTT. Hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan serta pengaruh positif juga ditemukan pada perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan.

Allah SWT berfirman di dalam Surat Fushshilat Ayat 30:

إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَمُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنتُمْ تُوعَدُونَ

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan “Tuhan kami ialah Allah SWT” kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, maka Malaikat akan turun kepada mereka dengan mengatakan: “janganlah kamu takut dan janganlah kamu merasa sedih, dan gembirakanlah mereka dengan surga yang telah dijanjikan oleh Allah SWT”.

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانَ حَدَّثَنَا قُلَيْبُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ طَائِفٍ مِنْ يَسَارٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضَيَعْتُ إِلَّا مَا نُهُ فَأَنْتَظِرُ أَسَاءَةً قَالَ كَيْفَ أَسَاءَةً يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ إِذَا اسْتَدَّ الْمَرْءُ غَيْرَ أَهْلِهِ فَأَنْتَظِرُ أَسَاءَةً

Artinya: “Imam Al-Bukhari menyatakan Muhammad bin Sinan menyampaikan (riwayat) kepada kami, Qulaih bin Sulaiman telah menyampaikan (riwayat) kepada kami, (riwayat itu) dari Atah’ dari Yasar, Dari Abu Hurairah ra

yang berkata: Rasulullah SAW bersabda:”Apabila suatu amanah di sia-siakan, maka tunggulah saat kehancurannya”. Abu Hurairah bertanya: Bagaimakah meletakkan amanah itu, ya Rasulullah? Beliau menjawab:”Apabila suatu perkara diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya”.

Dari ayat Al-Qur’an dan juga Hadist diatas, dapat diketahui bahwasannya di dalam Agama Islam juga mengajarkan bagaimana seorang muslim harus menjaga amanat dan juga berkomitmen terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Maka dari itu, hendaklah kita mempertahankan apa yang telah kita komitmenkan terhadap organisasi/perusahaan kita.

4.7.3 Pengaruh Pelatihan Kerja (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel pelatihan kerja tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas karyawan ($p = 0,71803 > 0,05$). Nilai signifikansi antara pelatihan kerja dengan kualitas pelayanan adalah 52,00% yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yang Mawaddah, Armi (2019) meneliti tentang “Pelatihan *Service Excellence* Perawat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelatihan *Service Excellence* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.

Seperti firman Allah SWT dalam Al-Qur’an Surat Ali-Imran Ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka. Sekira kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka: mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

Selain itu, di dalam hadist oleh Bukhari Muslim yang berbunyi:

عَنْ أَبِي مُوسَى الْأَشْعَرِيِّ ر.ع. قَالَ: قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "الْمُسْلِمُ الْجَدِيرُ بِالثِّقَةِ ، الَّذِي يَنْفِذُ مَا يَأْمُرُ بِهِ تَمَامًا وَيَحِبُّهُ ، وَيُعْطِيهِ لِمَنْ يَأْمُرُ بِهِ ، ثُمَّ أَمِينُ الصَّنَدُوقِ مِنْ بَيْنِ أَهْلِ الصَّدَقَةِ

Artinya: “Abu Musa al-Asy’ary ra. Berkata: bersabda Nabi saw, “seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah” HR. Bukhari Muslim.

4.7.4 Pengaruh Pelatihan Kerja (X) Secara Tidak Langsung Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Dimediasi Oleh Komitmen Organisasi (Z)

Berdasarkan hasil pengujian pada analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel pelatihan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi sebesar ($p = 7,931 > 0,05$), hasil analisis jalur komitmen organisasi

mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar ($0,71803 > 0,05$), selanjutnya hasil analisis jalur pelatihan kerja juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar ($p = 2,070 > 0,05$), dan hasil analisis jalur pelatihan kerja melalui komitmen organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar ($p = 0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi terpenuhi, karena pengujian regresi yang signifikan antara pelatihan kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Pelatihan kerja dalam penelitian ini dijabarkan dalam 8 indikator yaitu karyawan pimpinan perlu dibekali pelatihan agar dapat menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya, pelatihan dapat meningkatkan partisipasi dalam volume pekerjaan untuk mengejar target, pelatihan dapat membangkitkan rasa ingin tahu terhadap masalah yang berhubungan dengan pekerjaan, pelatihan meningkatkan kemampuan untuk melihat masalah dari berbagai arah, pelatihan meningkatkan kemampuan untuk mencari solusi yang tepat, pelatihan memberikan kesempatan untuk mengembangkan bakat mengenai pekerjaan, pelatihan meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan, karyawan menerima dengan baik bila ada masukan dan kritik baik dari rekan kerja terutama dari atasan.

Dari hasil *corrected item total correlation* sebesar 0,993 yaitu pada indikator kemampuan dalam berkomunikasi. Maka dari itu, indikator kemampuan dalam berkomunikasi merupakan indikator dominan dalam membentuk variabel komitmen organisasi. Sementara kualitas pelayanan dalam penelitian ini

dijabarkan dalam 15 item yaitu selalu menepati janji mereka untuk melakukan pengiriman pada waktu yang ditentukan, memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan, menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan, perhatian individual yang diberikan kepada para pelanggan, kemudahan dalam berkomunikasi dengan pelanggan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan, selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan, merespon keluhan pelanggan dengan cepat, selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan, ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, kebersihan ruang tunggu, karyawan berpenampilan rapi, pelanggan merasa aman dalam bertransaksi, konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan serta memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan pelanggan.

Dari hasil *corrected item total correlation* sebesar 0,836 yaitu pada indikator mengutamakan pelanggan. Maka dari itu, indikator mengutamakan pelanggan merupakan indikator dominan dalam membentuk variabel kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan apabila pelatihan kerja yang diberikan bagus maka akan berpengaruh pada kualitas pelayanan karyawan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data melalui pembuktian hipotesis yang diajukan pada penelitian ini mengenai pengaruh pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan dimediasi oleh komitmen organisasi. Maka, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelatihan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pada karyawan Hotel Ubud Kota Malang, hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi pelatihan kerja terhadap komitmen organisasi dimana nilai koefisien sebesar 7,931 dengan taraf Sig. $0,000 < 0,05$ yang artinya hipotesis penelitian ini dapat diterima.
2. Komitmen Organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada karyawan Hotel Ubud Kota Malang, hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada karyawan dimana nilai koefisien sebesar 0,499 dengan taraf Sig. $0,0718 > 0,05$ yang artinya hipotesis penelitian ini dapat diterima.
3. Pelatihan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada karyawan Hotel Ubud Kota Malang, hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan dimana nilai koefisien sebesar 2,070 dengan taraf Sig. $0,046 > 0,05$ yang artinya hipotesis penelitian ini dapat diterima.

5.2 Saran

Penulis sangat menyadari bahwasanya dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini banyak sekali menemui hambatan dan masih banyak kekurangan dalam penyelesaiannya. Dalam hal keterbatasan, *R square* dalam penelitian menunjukkan angka sebesar 62,3% yang artinya pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan kualitas pelayanan dan sisanya sebesar 37,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

Penelitian selanjutnya terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan, maka pimpinan kantor dan peneliti perlu melihat faktor-faktor lain yang dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih banyak variabel-variabel yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti motivasi, pemberian reward, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Kariim

Daft, R. L. 2003. *Manajemen*. Jilid 2. Alih bahasa : Emil Salim & Iman Karmawan. Jakarta: Erlangga.

Erni, Tisnawati Sule dan Saifullah, Kurniawan. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Faisal & Murkhana. 2019. Jurnal: Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi. Vol. 10 No. 1. April, 2019.

Gronroos, C. 1992. *Service Management and Marketing*. Massachusetts, Toronto: Lexington Books.

Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BPFE.

Harnold. 2017. Jurnal: Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai dalam Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malinau

Henry, Simamora. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN

Hessel, N. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo

Kusdyah, I. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Kaswan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran* . jilid I dan II. Jakarta: PT. Indeks

Kotler, P. & Keller, K., L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga

Luthans, F. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat

- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2005. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, H. J. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathis, Robert L. dan Jackson, John H. 2006. *Human Resources Management*. Edisi ke 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathis, R. L., & Jackson, H. J. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mawaddah, Armi. 2019. Jurnal: Pelatihan *Service Excellence* Perawat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit
- Meilina, Restin,dkk. 2017. Jurnal: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan. Vol. 11 No. 1. Agustus, 2017
- Murjna, I Komang Dwindi, dkk. 2016. Jurnal: Peran komitmen Organisasional Memediasi Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kualitas Layanan Di Hotel Jimbarwana. Vol. 21 No. 1. Februari. 2016.
- Mondy, R Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Mowday, R. T., Porter L. W., & Steers, R. M. 2009. *Employee Organization Linkages*. Texas: South-Western Cengage Learning.
- Notoadmojo, S. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Panggabean, S., Mutiara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Parasuraman, dkk. 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale Of Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, *Journal of Retailing*, vol. 64, No. 1.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia
- Rivai, V. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke praktik*. PT. Raja Grafindo : Jakarta
- Rivai dan Sagala. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisi kedua. Rajawali Pers: Jakarta.
- Robbins, S. P. 2001. *Perilaku Organisasi, Edisi Indonesia*. Jakarta: Indeks.
- Robbins, S. P. & Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi Ke-12. Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, S. P. & Coulter, Mary. 2010. *Manajemen* (edisi kesepuluh). Jakarta: Erlangga.
- Saleh, A. Muwafiq. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sani, Ahmad & Maharani, Vivin. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Kuesioner, Dan Analisis Data*. Malang: Uin Press.
- Saraswati, Bedi Arcella, dkk. 2015. Jurnal: Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Eco Green Park Batu). Vol. 23 No. 2. Juni, 2015
- Singarimbun, M dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka Indonesia Press Jakarta
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V., W. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sukarno, Gendut. Pengaruh antara Komitmen Karyawan dan Iklim Organisasi terhadap Performansi Kerja Karyawan. *media Mahardika*, Vol. 2, No. 3, Tahun 2004.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Thio, s. 2001. Jurnal: Membangun Service Quality Untuk Mencapai Kepuasan Komsumen di Industry Hospitally. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.3, No. 1, Maret 2001

Tjiptono, F. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, F. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Umam, K. 2012. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Edisi Ke-3. Jakarta: PT. Raja Grafindo

