

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Pengertian Pelatihan**

Menurut Widodo (2015), pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga, memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Kemudian menurut Bernard Keys dan Joseph Wolfe dalam Richard L. Daft (2011) mengemukakan bahwa pelatihan dan pengembangan merupakan upaya terencana yang dilakukan perusahaan untuk memfasilitasi pegawai untuk mempelajari berbagai keterampilan dan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan.

Andrew E. Sikula dikutip oleh Sedarmayanti (2011) menyatakan, suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Adapun uraian lain dari Gary Dessler dalam Benyamin (2011) yaitu, memberikan keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru atau karyawan yang sudah ada untuk menyelenggarakan pekerjaannya,

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka pelatihan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk meningkatkan kemampuan karyawan. Kemampuan ini berupa pengetahuan dan keahlian yang dapat diterapkan dalam bidang kerja masing – masing karyawan sesuai dengan kebutuhan karyawan untuk mempermudah dalam

hal menyelesaikan pekerjaan. Nantinya berbagai kemampuan yang didapat dari hasil pelatihan dapat mempermudah dalam membantu mencapai tujuan dibuatnya suatu perusahaan atau organisasi.

Pelatihan pada prinsipnya merupakan upaya membekali seseorang dengan pengetahuan dan keterampilan serta attitude sehingga, seseorang memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas atau aktivitas keorganisasian sehari – hari. Dengan demikian, melalui pengetahuan dan keterampilan, seorang pegawai atau anggota organisasi dapat lebih percaya diri dan mampu dalam menghadapi persoalan yang dihadapi dalam tugasnya.

Pelatihan merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan dapat melatih kemampuan. Melalui program pelatihan diharapkan seluruh potensi yang dimiliki dapat ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dari sebuah perusahaan atau organisasi, atau setidaknya mampu mendekati apa saja yang diharapkan oleh organisasi. Hal ini bertujuan untuk dapat mempermudah sebuah organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya masing – masing.

## **2. Tujuan Pelatihan**

Tujuan pelatihan pada dasarnya adalah untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan didirikannya perusahaan. Adapun berdasarkan penjelasan T Hani Handoko (2011), ada tujuan utama pelatihan karyawan diantaranya :

1. pelatihan dilakukan untuk menutup kesenjangan antara

kecakapan atau kemampuan karyawan dengan permintaan jawaban.

2. program – program tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan dalam mencapai sasaran – sasaran kerja yang telah ditetapkan.

Menurut Carrel dan Salinding (2011) mengemukakan delapan tujuan utama program pelatihan antara lain :

- a. Memperbaiki kinerja
- b. Meningkatkan keterampilan karyawan
- c. Menghindari keusangan manajerial
- d. Memecahkan masalah
- e. Orientasi karyawan baru
- f. Persiapan promosi dan keberhasilan manajerial
- g. Memperbaiki kepuasan untuk kebutuhan pengembangan personel
- h. Bila suatu badan usaha menyelenggarakan pelatihan bagi karyawannya, maka perlu terlebih dahulu dijelaskan apa yang menjadi sasaran dari pada pelatihan tersebut.

### **3. Manfaat Pelatihan**

Menurut Suparyadi (2015) manfaat pelatihan yaitu :

1. Meningkatkan kemandirian

Karyawan yang menguasai pengetahuan dan memiliki keterampilan di bidang pekerjaannya akan lebih mandiri dan hanya sedikit memerlukan bantuan atasan untuk melaksanakan pekerjaannya.

## 2. Meningkatkan motivasi

Motivasi karyawan yang dilatih sesuai dengan bidang pekerjaannya akan meningkat. Hal itu disebabkan oleh dua hal yaitu : pertama bahwa dengan menguasai pengetahuan dan keterampilan untuk melaksanakan pekerjaannya, maka mereka menjadi lebih yakin dan percaya diri mampu melaksanakannya dengan baik. Kedua, pelatih memberikan kesabaran kepada karyawan bahwa dirinya menjadi bagian dan diperlukan kontribusinya oleh organisasi, sehingga mereka merasa dihargai oleh organisasi.

## 3. Menumbuhkan rasa memiliki

Rasa diakui keberadaannya dan kontribusinya sangat diperlukan oleh organisasi serta pemahamannya tentang tujuan – tujuan organisasi yang diperoleh selama pelatihan dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab pada diri setiap karyawan terhadap masa depan dan eksistensi organisasi.

## 4. Mengurangi keluarnya karyawan

Karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang pekerjaannya akan merasa nyaman dalam bekerja.

Kenyamanan dalam bekerja disebabkan oleh adanya rasa dihargai atau diakui keberadaan dan kontribusinya oleh perusahaan.

#### 5. Meningkatkan laba perusahaan

Karyawan yang telah terlatih dengan baik akan mampu memproduksi barang atau jasa yang dapat memuaskan pelanggan, sehingga hal ini dapat mendorong pelanggan menjadi setia atau loyal dan akan melakukan pembelian kembali bahkan merekomendasikan orang lain untuk mengkonsumsi atau menggunakan barang atau jasa seperti mereka.

### 4. **Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelatihan**

Menurut Andrew E. Sikula dikutip oleh Soedarmayanti (2011) menyatakan, suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.

Adapun uraian lain dari Gary Desler dalam Benyamin (2011) yaitu, memberikan keterampilan yang dibutuhkan bagi karyawan baru atau karyawan yang sudah ada untuk menyelenggarakan pekerjaannya. Berikut beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelatihan dan pengembangan, antara lain :

- Dukungan Manajemen Puncak

Agar program – program pelatihan dan pengembangan berhasil, dibutuhkan dukungan kepemimpinan dari atas. Tanpa dukungan manajemen puncak, program pelatihan dan pengembangan tidak akan berhasil. Cara paling efektif untuk mencapai kesuksesan adalah para eksekutif harus aktif dalam mengambil bagian dalam pelatihan dan memberikan sumber – sumber daya yang dibutuhkan.

- **Komitmen Para Spesialis Dan Generalis**

Disamping para manajer puncak, seluruh manajer, apakah spesialis ataupun generalis, harus berkomitmen dan terlibat dalam proses pelatihan dan pengembangan melekat pada manajer ini, mulai presiden chairman of the board ke bawah. Dan para profesional pelatihan dan pengembangan semata – mata hanya memberikan keahlian teknis.

- **Kemajuan Teknologi**

Teknologi sangat memberikan pengaruh besar terhadap pelatihan dan pengembangan, khususnya komputer dan internet. Sebab teknologi telah memainkan peran besar dalam mengubah cara memberikan pengetahuan yang diberikan kepada karyawan dan perubahan ini terus berlanjut. Kompleksitas Organisasi Dalam tahun – tahun terakhir perubahan – perubahan yang semakin cepat dalam teknologi,

produk, sistem, dan metode telah memberikan pengaruh signifikan pada persyaratan – persyaratan kerja. Dengan demikian para karyawan sukses secara terus menerus meningkatkan keterampilan mereka dan mengembangkan sikap yang memungkinkan mereka tidak hanya beradaptasi terhadap perubahan.

- **Gaya Belajar**

Perusahaan – perusahaan tidak hanya memberikan pengetahuan individual namun juga menciptakan pengetahuan institusional sehingga ketika seorang karyawan meninggalkan organisasi, orang lain dalam perusahaan mempunyai pengetahuan yang sama.

## **5. Jenis – jenis pelatihan**

Di dalam sebuah perusahaan terdapat banyak jenis pelatihan yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kemampuan setiap karyawannya. Setiap pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan harus selalu memperhatikan sejauh mana pola pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan dapat menjamin proses belajar yang efektif. Menurut widodo (2015), jenis – jenis pelatihan yang biasa dilakukan dalam organisasi antara lain :

a. Pelatihan dalam kerja (*on the job training*)

b. Magang (*apprenticeship*)

- c. Pelatihan diluar kerja (*off the job training*)
- d. Pelatihan di tempat mirip sesungguhnya (*vestibule training*)
- e. Simulasi kerja (*job simulation*)

## **6. Metode Pelatihan**

begitu pentingnya pelatihan dilaksanakan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, sehingga perlu perhatian yang serius dari perusahaan. Pelatihan sumber daya manusia akan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan guna mendorong peserta agar dapat mengembangkan aspek afektif dan psikomotorik atas pekerjaan yang mereka kerjakan.

Berdasarkan penjelasan di atas beberapa metode dalam pelatihan tenaga kerja akan diuraikan oleh Bangun (2012) antara lain :

### **a. Metode On the Job Training**

Merupakan metode yang paling banyak digunakan perusahaan dalam melatih tenaga kerjanya para karyawan mempelajari pekerjaannya sambil mengajarkan secara langsung. Sebagian besar perusahaan menggunakan orang dalam perusahaan yang melakukan pelatihan terhadap sumber daya manusianya, biasanya dilakukan langsung oleh atasan. Menggunakan metode ini lebih efektif dan efisien, karena disamping biaya pelatihan yang lebih murah, tenaga kerja

yang dilatih lebih mengenal dengan baik pelatihannya.

Adapun empat metode yang digunakan antara lain :

1. Rotasi pekerjaan

Pemindahan pekerjaan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya dalam satu unit kerja atau organisasi, sehingga dapat menambah pengetahuan dan pengalaman kerja. Rotasi pekerjaan merupakan salah satu jenis sistem pengembangan sumber daya manusia.

2. Penugasan yang direncanakan

Penugasan yang direncanakan yaitu menugaskan tenaga kerja untuk pengembangan kemampuan dan pengalamannya tentang pekerjaannya sesuai persyaratan dan kemampuannya.

3. Pembimbingan

Metode ini adalah metode pelatihan tenaga kerja langsung oleh atasannya. Metode ini sangat efektif dilakukan karena langsung mengetahui bagaimana keterampilan bawahannya, sehingga lebih tau menerapkan metode yang akan digunakan.

4. Pelatihan posisi

Pelatihan kerja yang dilatih untuk dapat menduduki

suatu posisi tertentu. Pelatihan seperti ini diberikan kepada tenaga kerja yang mengalami perpindahan pekerjaan. Sebelum dipindahkan ke pekerjaan baru terlebih dahulu diberikan pelatihan agar mereka dapat mengenal lebih dalam tentang pekerjaan mereka.

***b. Metode Off The Job Training***

Dalam metode ini pelatihan dilaksanakan dimana karyawan dalam keadaan tidak bekerja dengan tujuan agar terpusat pada kegiatan pelatihan saja. Pelatih biasanya didatangkan dari luar organisasi atau para peserta mengikuti pelatihan di luar organisasi. Hal ini dilakukan karena kurang atau tidak tersedianya pelatih dalam perusahaan. Beberapa Metode ini dapat dilakukan dengan beberapa teknik antara lain :

1. *Business games*

Peserta dilatih dengan memecahkan suatu masalah, sehingga para peserta dapat belajar dari masalah yang sudah pernah terjadi pada suatu perusahaan tertentu. Metode ini bertujuan agar para peserta pelatihan dapat dengan lebih baik dalam pengambilan keputusan dan cara mengelola operasional perusahaan.

## 2. *Vestibule school*

Tenaga kerja dilatih dengan menggunakan peralatan yang sebenarnya dan sistem pengaturan sesuai dengan yang sebenarnya tetapi dilaksanakan diluar perusahaan. Tujuannya adalah untuk menghindari tekanan dan pengaruh kondisi dalam perusahaan.

## 3. *Case study*

Dimana peserta dilatih untuk mencari penyebab timbulnya suatu masalah, kemudian dapat memecahkan masalah tersebut. Pemecahan suatu masalah dapat dilakukan secara individual atau kelompok atas masalah – masalah yang ditentukan.

## **3. Evaluasi Pelatihan**

Hal yang tidak kalah pentingnya juga dari sebuah proses training adalah evaluasi training. Setelah mengadakan pelatihan hendaknya dievaluasi hasil yang didapat dalam pelatihan, dengan memperhitungkan tingkat reaksi, tingkat belajar, tingkat tingkah laku kerja, tingkat organisasi dan nilai akhir. Kita dapat melihat suatu *training* itu lebih efektif atau tidak dari sebuah evaluasi. Evaluasi program pelatihan mencakup mengukur hasil atau kriteria spesifik untuk menentukan keuntungan program pelatihan.

Evaluasi pelatihan yang ada PT Matahari Department Store, berfungsi untuk mencapai tujuan pelatihan yang tepat sasaran. Karena hasil pelatihan yang sesuai nantinya memberi efek positif kepada setiap karyawan yang mengikuti pelatihan. Terutama karyawan yang sama sekali belum memiliki pengalaman kerja sebelumnya.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi dan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh perusahaan, agar mampu bertahan dalam persaingan usaha dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kualitas layanan telah menjadi satu tahap dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar organisasi/perusahaan, perkembangan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya di masyarakat.

### **2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (2011), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012), menyatakan bahwa, ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2012), menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas yang membahas tentang kualitas layanan, dapat disimpulkan bahwa, kualitas layanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen, dan menjadi tolak ukur agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

## 2.2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Setiap perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama kualitas layanan, agar dapat menimbulkan *image* yang baik bagi perusahaan, serta dapat melaksanakan kualitas yang baik di hadapan konsumen. Enam prinsip pokok kualitas pelayanan menurut Wolkins dalam Saleh (2010), adalah sebagai berikut :

### 1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan, harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan, untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas, hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

### 2. Pendidikan

Semua personil perusahaan, dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi, konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

### 3. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran, dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan, untuk mencapai misinya.

#### 4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif, bagi manajemen untuk merubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme, yang menjamin adanya perhatian yang konsisten dalam terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

#### 5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi, dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

#### 6. Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan, merupakan suatu aspek penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik, perlu diberi penghargaan, dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian, dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan, dan bagi pelanggan yang dilayani.

### **2.3. Pengukuran Kualitas Pelayanan**

Untuk dapat mengelola jasa atau produk dengan baik dan berkualitas, maka perusahaan harus mengenal dan memperhatikan lima kesenjangan yang berkaitan dengan sebab kegagalan perusahaan. Tjiptono (2011), mengungkapkan lima kesenjangan / gap tersebut, sebagai berikut :

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan oleh konsumen secara cepat. Terjadinya kesenjangan ini umumnya disebabkan karena kurang efektifnya komunikasi antara bawahan dengan atasan, kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran, serta terlalu banyak tingkat manajemen.

2. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa atau produk.

Manajemen mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan oleh para konsumen, tetapi pihak manajemen tersebut tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa atau produk dan cara penyampaiannya. Karyawan perusahaan kurang dilatih atau bekerja melampaui batas dan tidak dapat atau tidak mau memenuhi standar, atau mereka dihadapkan pada standar-standar yang bertentangan.
4. Gap antara penyampaian jasa atau produk dan komunikasi eksternal.

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan - pernyataan yang dibuat oleh wakil dan iklan perusahaan. Kesenjangan ini sering terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

5. Gap antara jasa atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Kesenjangan ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa atau produk tersebut.

#### **a. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (2011), lima indikator kualitas layanan yang harus

dipenuhi, yaitu : “*Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*”.

1. Bukti fisik (*tangibles*).

Yaitu penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, kebersihan, kerapian, dan media komunikasi.

2. Empati (*empathy*).

Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

3. Keandalan (*reliability*).

Yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

4. Cepat tanggap (*responsiveness*).

Yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi pelayanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani, menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

5. Jaminan (*assurance*).

Yaitu kemampuan perusahaan memberikan jaminan pelayanan yang –  
  
merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Hasil-hasil dari penelitian sebelumnya yang digunakan untuk referensi dalam penelitian ini adalah :

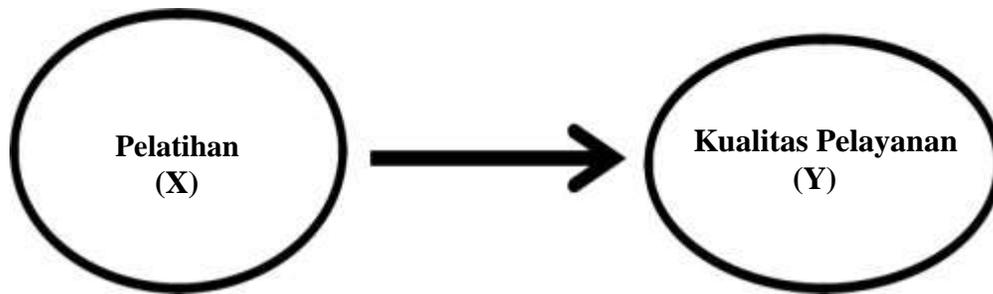
No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
1	Ping He, Hank Findley, Robert Wheatly (2014)	The effect of training on job satisfaction and service quality among temporary employees : mediating role Affective Commitment	X (Pelatihan) Y1 (Kepuasan Kerja) Y2 (Kualitas Layanan)	Analisis Kuantitatif	Pelatihan Berhubungan Positif Dengan Komitmen Afektif Persepsi Kualitas Layanan Karyawan
2	Abdul Rahim Zumrah (2014)	How to enhance the impact of training on service Quality Evidence from Malaysian public Sector Context	X (Pelatihan) Y (Kualitas Layanan)	Analisis Deskriptif, Korelasi Pearson Analisis, dan Regresi Berganda	Pegawai Negeri di sektor pelayanan public Malaysia ditemukan paling tertarik pada bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati
3	Hany Hosny Sayed Abdelhamed (2019)	The Impact of Training Activities on Quality of Service, Customer Satisfaction and Behavioral Intention	X (Pelatihan) Y1 ( Kualita Layanan ) Y2 (Kepuasan Pelanggan) Y3 (Niat Perilaku)	Analisis Regresi Sederhana Dan Berganda	Kegiatan pelatihan memiliki pengaruh positif pada kualitas layanan, menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan meningkatkan niat perilaku pelanggan
4	Mohd Akmal Hakim Mohamad Zabri, Abd Rahim Romle, Mashita h Mohd Udin, Mariatul Shima Che Embi, Siti Zahirah Mohd Zahid, Nurul Hasanah Mat Isa (2016)	Examining the Impact of Training and Service Quality in the Malaysian Public Service Sector	X (Pelatihan) Y (Kualitas Layanan)	Analisis Deskriptif, Korelasi Pearson Analisis, dan Regresi Berganda	Penelitian ini mengungkapkan bahwa pegawai negeri di sektor pelayanan paling tertarik pada Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan
5	Mrs E A Sao Joao, Prof J Spowart , Mrs A	Employee training contributes to service quality and therefore Sustainability	X (Pelatihan) Y ( Kualitas Layanan )	Analisis regresi sederhana dan berganda Data dikumpulkan dari karyawan	Terdapat pengaruh signifikan antara pelatihan dan kualitas layanan

	Taylor (2019)			dan pelanggan	
6	Vika Nafidatu I Jannah (2018)	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Fasilitas, dan Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Kspps Mui Jatim Se-Gresik	X1 (Kompetensi Sumber Daya Manusia) X2 (Fasilitas) X3 (Pelatihan) Y (Kualitas Pelayanan Prima)	Kuantitatif dimana teknik Pengumpulan data dilakukan dengan cara Menyebarkan kuisisioner kepada pegawai KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik	Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kompetensi sumber daya manusia (X1), fasilitas (X2), dan pelatihan (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y)
7	Rita Puspitasari (2014)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang	X1 (Motivasi Kerja) X2 (Pelatihan) Y (Kinerja Karyawan)	Menggunakan kuisisioner atau angket dan dokumentasi	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang
8	Archristhea Amahoru, Th. Dewi Setyorini, Sumbodo Prabowo (2013)	Efektivitas Pelatihan Keterampilan Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Front Liners Pt. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kota Ambon	X (Pelatihan) Y (Kualitas Pelayanan)	Penelitian Iquasi Eksperiment dengan Onegroup Pretest Postes Desain	Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan perilaku kualitas pelayanan yang sangat signifikan antara sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan, kualitas pelayanan mengalami peningkatan
9	Mira Asmal (2012)	Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Perawat Rumah Sakit Umum	X (Pelatihan) Y (Kualitas Layanan)	t-test gained score, yaitu membandingkan nilai gained score antara 2 kelompok penelitian yang ada	Terdapat perbedaan kualitas layanan yang signifikan antara kelompok eksperimen dan kelompok control
10	Muh. Askal Basir (2016)	Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, terhadap Motivasi Kerja	X1 (Pendidikan dan Pelatihan) X2 (Motivasi Kerja)	Metode analitik kolerasional	Terdapat pengaruh antara pendidikan dan pelatihan, motivasi kerja

## B. Kerangka Berpikir

Untuk melihat bagaimana pengaruh antara pelatihan terhadap kualitas pelayanan, ditentukan sebuah kerangka berfikir yaitu Pelatihan sebagai variabel independen dan Kualitas pelayanan sebagai variabel terikat atau dependen. Kedua variabel tersebut digambarkan pada kerangka berfikir di bawah ini :

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



### **C. Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori, perumusan masalah serta penelitian terdahulu, maka penulis mengajukan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penulisan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

Ho = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department store Plaza Mulia Samarinda

Ha = Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department store Plaza Mulia

