

PENGARUH PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PRODUKTIVITAS KINERJA KARYAWAN DI HOTEL AMARIS JAKARTA

Decky Dermawan¹⁾, Deasy Aseanty²⁾

¹⁾E-mail: decky_dermawan@gmail.com

²⁾ Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Trisakti
E-mail: deasy_aseanty@yahoo.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelatihan sumber daya manusia terhadap produktivitas kinerja karyawan. Data dikumpulkan dari 60 karyawan *customer service* Hotel Amaris yang berlokasi di Mangga Besar, Jakarta Utara. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengolahan data yang digunakan adalah regresi sederhana, dengan pelatihan sumber daya manusia sebagai *variable* bebas, dan produktivitas kinerja karyawan sebagai *variable* terikat. Alat bantu analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis ialah *statistical package for social sciences* (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari pelatihan sumber daya manusia terhadap produktivitas kinerja karyawan di Hotel Amaris Mangga Besar tersebut.

Kata Kunci: Pelatihan, Sumber Daya Manusia, Produktivitas Kinerja Bisnis, Hotel Amaris

Pendahuluan

Perkembangan sumber daya manusia (SDM) yang saat ini semakin beragam tentu berpengaruh terhadap dunia usaha. Hal ini membuat suatu organisasi semakin dituntut untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas perusahaannya, baik dalam hal pelayanan maupun struktur organisasinya, agar tujuan organisasi dapat tercapai. Hal ini terlepas dari fakta bahwa keberhasilan dalam perusahaan tidak dapat dipungkiri bergantung pada keterampilan, pengetahuan dan pengalaman tenaga kerja (Gomes, 2004).

Industri hotel merupakan salah satu industri yang terus berkembang setiap tahunnya. Sebagai salah satu contoh dari industri jasa, industri hotel tentu tidak dapat dipisahkan dari keberadaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimaksud di sini dapat dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu karyawan dan penggunanya. Setiap industri hotel menyadari bahwa karyawan baru pada umumnya hanya mempunyai keahlian teori, sehingga perlu dikembangkan dalam kemampuan nyata untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan yang terampil dan bekerja lebih baik akan dapat bekerja lebih efisien, efektif dan hasil kerjanya akan membuat daya saing perusahaan semakin besar. Hal inilah yang menunjukkan bahwa sangat penting bagi perusahaan untuk melakukan pelatihan (training) bagi tenaga kerja (Hasibuan, 2001).

Menurut Winardi (2007), pelatihan (training) adalah salah satu usaha untuk membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan secara produktif dan efisien. Melalui pelatihan dan peningkatan motivasi, dipercaya bahwa akan berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan tersebut. Di satu sisi, terdapat juga hubungan di antara kedua hal ini. Seringkali, untuk mengikuti pelatihan, pekerja juga harus memiliki motivasi, sehingga pelatihan yang diikutinya dapat memberikan hasil yang maksimal dan memuaskan bagi perusahaan. Sehingga, tujuan pelaksanaan pelatihan tersebut dapat tercapai.

Manullang (2004) menyebutkan bahwa pelatihan dapat diartikan sebagai kegiatan perusahaan untuk memperbaiki atau meningkatkan pengetahuan, keterampilan, produktivitas dan sikap karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Hal ini menyebabkan karyawan yang bersangkutan akan lebih maju dalam melaksanakan tugasnya untuk meningkatkan produktivitas kerja. Peningkatan produktivitas dapat dilakukan melalui beberapa cara antara lain peningkatan pendidikan, perbaikan penghasilan dan pengupahan, pemilihan teknologi sarana pelengkap untuk berproduksi dan peningkatan kemampuan kepemimpinan. Produktivitas merupakan fungsi dari usaha pegawai yang didukung dengan motivasi tinggi dengan kemampuan pegawai yang diperoleh dari latihan-latihan untuk meningkatkan produktivitas (Gomes, 2003).

Produktivitas mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan. Keadaan hari ini harus lebih baik dari kemarin, dan mutu kehidupan besok harus lebih baik dari hari ini. Pandangan hidup dan sikap mental yang demikian akan mendorong manusia untuk tidak cepat merasa puas dan akan terus meningkatkan kemampuan agar lebih baik (Hardjana, 2006). Hardjana juga menjelaskan tiga faktor yang mempengaruhi kualitas tenaga kerja, yang disebut perilaku produktivitas. Perilaku produktivitas merupakan suatu gabungan yang rumit, tetapi jelas wujudnya, yang dapat nampak dari karakteristik pribadi dan pengorganisasian seseorang. Produktivitas kerja karyawan sendiri dapat dilihat dari perilaku kerja, dedikasi, disiplin, loyalitas, kerja sama dan kematangan karyawan (Siagian, 2002).

Karyawan yang telah mengikuti pelatihan diharapkan akan meningkatkan kualitas dirinya dan juga produktivitas kinerjanya. Hotel Amaris yang terletak di Jakarta cukup mempunyai jumlah karyawan yang banyak karena terletak hampir di seluruh Kota Jakarta. Sampai dengan pertengahan tahun 2015, setidaknya terdapat 16 Hotel Amaris di Jakarta, yang terdiri dari: Amaris Hotel Bandara Soekarno Hatta, Amaris Hotel Bekasi Barat, Amaris Hotel Dr. Susilo Grogol, Amaris Hotel Juanda, Amaris Hotel La Codefin – Kemang, Amaris Hotel Mangga Besar, Amaris Hotel Mangga Dua Square, Amaris Hotel Pancoran, Amaris Hotel Panglima Polim, Amaris Hotel Panglima Polim 2, Amaris Hotel Pasar Baru, Amaris Hotel Seasons City, Amaris Hotel Senen, Amaris Hotel Tebet, Amaris Hotel Tendeand, dan Amaris Hotel Thamrin City.

Amaris Hotel Mangga Besar memiliki letak strategis di utara kota Jakarta. Kemudahan akses dari bandara Internasional Soekarno-Hatta dan juga terjangkau dari semua titik kota, salah satunya melalui busway dan jaringan kereta api. Hal ini membuat Amaris Hotel Mangga Besar menjadi pilihan yang tepat baik bagi bisnis travellers maupun wisatawan yang mencari akomodasi nyaman di daerah Jakarta Utara. Hal ini karena range harga yang ditawarkan Amaris Hotel ini sendiri pun tidak terlalu mahal.

Oleh karena itu pentingnya pelatihan bagi industry jasa, di mana industri perhotelan memiliki peranan yang penting, baik dalam penyerapan tenaga kerja maupun bagi tempat wisatawan, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "***Pengaruh Pelatihan Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Di Hotel Amaris Jakarta***".

Studi Pustaka

Pelatihan

Dessler (2002), mengatakan bahwa pelatihan adalah proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Sedangkan menurut Nitisemito (2000), pelatihan adalah suatu kegiatan dari perusahaan yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan

mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari para karyawannya sesuai dengan kegiatan dari perusahaan yang bersangkutan.

Definisi pelatihan menurut Gomes (2007:197) adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Pelatihan suatu kegiatan dari perusahaan untuk memperbaiki dan mengembangkan tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari para karyawannya. Dengan demikian latihan yang dimaksud adalah dalam pengertian yang luas, sehingga tidak terbatas (Sarwoto:2000).

Produktivitas

Produktivitas mengandung arti perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*) Simanjuntak (2002).

Dengan kata lain bahwa produktivitas dua dimensi, yaitu:

- a. Dimensi pertama adalah efektivitas yang mengarah pada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.
- b. Dimensi kedua adalah efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan input dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan. Handoko (2003) menyatakan bahwa "produktivitas dapat didefinisikan sebagai hubungan masukan-masukan dan keluaran-keluaran suatu sistem produksi".

Gomes (2002) dalam Ambar Teguh Sulistiyani & Rosidah (2003) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

a. *Knowledge*

Pengetahuan merupakan akumulasi hasil proses pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non formal yang memberikan kontribusi pada seseorang di dalam pemecahan masalah termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan. Menurut Kusnanto (2007:61), pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki oleh karyawan dalam hal pemahaman akan konsep-konsep dan teori-teori dari bidang keilmuan diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugas di perusahaan sesuai dengan bidang tugas dan operasionalnya. Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan diukur melalui kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan pelaksanaan tugas pekerjaan (*job description*). Adapun indikator dari pengetahuan (*knowledge*) meliputi mengikuti perkembangan ilmu sesuai bidang tugasnya dan menyampaikan ide secara efektif baik dalam situasi individual atau kelompok.

b. *Skill*

Adalah kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu, yang bersifat kekayaan. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang bersifat teknis, seperti keterampilan bengkel. Keterampilan atau keahlian (*skill*) tersebut dalam mempergunakan atau mengoperasikan berbagai sarana yang ada, baik *hardware* maupun yang bersifat aplikatif. Adapun indikator dari keterampilan atau keahlian (*skill*) meliputi tidak ditemukannya kesalahan pada hasil kerjanya dan volume yang dikerjakan sesuai dengan standar, bahkan melebihi.

c. *Abilities* (kemampuan).

Kemampuan terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang karyawan. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemampuan. Jadi apabila seseorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi,

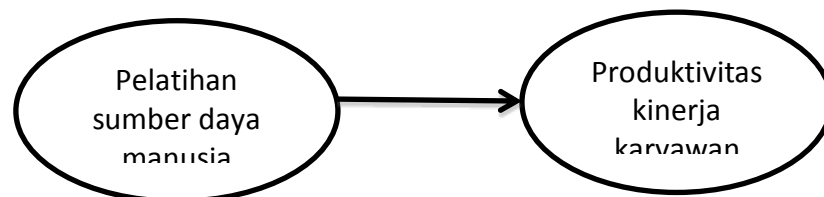
diharapkan memiliki tingkat *ability* yang tinggi. Menurut Kusnanto (2007: 62), kemampuan (*ability*) dapat menunjang kelancaran dan efektifitas dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawabnya serta inisiatif untuk melaksanakan pengembangan dan upaya penyempurnaan. Adapun *item* dari kemampuan (*ability*) meliputi melakukan usaha yang aktif untuk pencapaian sasaran kinerja dan mampu menggunakan berbagai alat penunjang dalam proses penyelesaian tugas sesuai bidangnya.

d. *Attitudes and Behaviour*

Sangat erat hubungan antara kebiasaan dan perilaku. *Attitude* merupakan suatu kebiasaan yang terpolakan. Jika kebiasaan yang terpolakan tersebut memiliki implikasi positif dalam hubungannya dengan perilaku kerja seseorang, maka akan menguntungkan dalam artian apabila kebiasaan-kebiasaan karyawan tersebut baik, maka hal tersebut dapat menjamin perilaku kerja yang baik. Dengan kondisi karyawan seperti ini, maka produktivitas dapat dipastikan dapat terwujud. Menurut Kusnanto (2007: 63), sikap mental (*attitude*) merupakan sikap positif dari karyawan dalam keseharian dalam memelihara dan menjunjung norma-norma sosial, etika, dan organisasi dalam menjalankan aktifitas bisnis baik di lingkungan internal maupun eksternal. Adapun item dari sikap mental (*attitude*) meliputi menunjukkan kedisiplinan yang tinggi, integritas dengan loyalitasnya dapat diandalkan, menjadi panutan bagi karyawan yang lain dan menunjukkan tanggung jawab pribadi terhadap setiap penugasan yang diberikan. Sedangkan perilaku (*behaviour*) merupakan tingkah laku atau akhlak dari karyawan secara umum dalam beraktivitas. Hal lain yang berhubungan dengan perilaku (*behaviour*) sangat tergantung dari sumber daya manusia itu sendiri. Selanjutnya indikator dari perilaku (*behaviour*) meliputi perilaku terpuji (positif) dan perilaku (*behaviour*) tercela (negatif).

Rerangka Konseptual

Dengan latar belakang dan tujuan penelitian seperti yang telah dikemukakan di atas, maka rerangka konseptual yang digunakan di dalam penelitian ini adalah:



Gambar 1. Rerangka Konseptual

Oleh karena itu, sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, maka hipotesis diajukan adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat hubungan positif antara pelatihan sumber daya manusia terhadap produktivitas kinerja karyawan.

Metodologi Penelitian

Pada dasarnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari pelatihan sumber daya manusia terhadap produktivitas kinerja karyawan. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner terhadap enam puluh karyawan customer service Hotel Amaris yang berlokasi di Mangga Besar, Jakarta Utara. Variabel Pelatihan diadopsi dalam

penelitian yang dilakukan oleh Garcia, Lajara, Sempere, dan Lillo (2013) menggunakan delapan belas item pernyataan yang diukur melalui Skala Likert lima point, di mana skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan skala 5 menunjukkan sangat setuju. Produktivitas Kkinerja diadopsi dalam penelitian yang dilakukan oleh Manzoor dan Naeem (2011), dengan menggunakan sebelas item pernyataan yang diukur melalui Skala Likert lima point, di mana skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan skala 5 menunjukkan sangat setuju. Uji instrumen yang dilakukan terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, dan dalam meakukan pengolahan data, dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana.

Karakteristik Responden

Dari responden yang digunakan, berdasarkan jenis kelamin, ditemukan bahwa karyawan yang berjenis kelamin laki-laki paling dominan dibandingkan karyawan wanita. Karyawan laki-laki terdapat sebanyak 34 responden atau sebesar 56,70 persen (56,70%) dari total responden. Karyawan wanita adalah sebanyak 26 responden atau sebesar 43,30 persen (43,30%) dari total responden. Sedangkan berdasarkan karakteristik responden berdasarkan usia karyawan, karyawan yang memiliki usia minimal 26 tahun hingga 30 tahun paling dominan, yaitu ada sebanyak 21 responden atau berdasarkan persentase ditunjukkan sebesar 35%. Karyawan yang memiliki usia minimal 36 tahun hingga 40 tahun diperoleh sebanyak 10 responden atau sebesar 16,70%. Di sisi lain, karakteristik responden berdasarkan pendidikan karyawan. Karyawan yang memiliki pendidikan Sarjana merupakan jumlah karyawan yang paling dominan, yaitu sebanyak 35 responden atau sebesar 58,30%. Karyawan yang memiliki pendidikan Pasca Sarjana paling minoritas, yaitu diperoleh sebanyak 12 responden atau sebesar 20%. Sedabngkan berdasarkan penghasilan, karyawan yang memiliki penghasilan minimal Rp 2.500.000 hingga Rp 3.000.000 merupakan karyawan yang paling banyak, yaitu sebanyak 20 responden atau sebesar 33,30%. Karyawan yang memiliki penghasilan paling sedikit minimal Rp 1.500.000 hingga Rp 2.000.000 adalah sebanyak 12 responden atau sebesar 20,00%. Dan, dari karakteristik responden berdasarkan lama bekerja, terlihat bahwa karyawan yang memiliki lama bekerja selama dua tahun merupakan kelompok paling banyak, yaitu sebanyak 26 responden atau sebesar 43,30%. Karyawan yang memiliki lama karyawan bekerja selama satu tahun merupakan kelompok karyawan paling minoritas, yaitu sebanyak 13 responden atau sebesar 21,70%.

Hasil Penelitian

Pada pengujian hipotesis 1, didapatkan nilai p-value $0,000 < \alpha 0,05$ dengan nilai beta sebesar 0,161. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap Produktivitas Kinerja. Pelatihan dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, dan keterampilan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan pelatihan berusaha untuk mengembangkan kemampuan karyawan dapat menciptakan meningkatnya profitabilitas perusahaan.

Hal ini dapat dijelaskan karena pelatihan merupakan suatu usaha yang terencana untuk memfasilitasi pembelajaran tentang pekerjaan yang berkaitan dengan pengetahuan, keahlian dan perilaku oleh para karyawan. Tujuan pelatihan adalah agar para pegawai dapat menguasai pengetahuan, keahlian dan perilaku yang ditekankan dalam program-program pelatihan dan untuk diterapkan dalam aktivitas sehari-hari para karyawan. Pelatihan juga mempunyai pengaruh yang besar bagi pengembangan perusahaan. Pelatihan didefinisikan sebagai berbagai usaha pengenalan untuk mengembangkan kinerja tenaga kerja pada pekerjaan yang dipikulnya atau juga sesuatu berkaitan dengan pekerjaannya. Hal ini biasanya berarti melakukan perubahan perilaku, sikap, keahlian, dan pengetahuan yang khusus atau spesifik.

Pelatihan dapat menjadi efektif jika di dalam pelatihan tercakup suatu pembelajaran. Pelatihan harus menjadi kegiatan keorganisasian yang direncanakan dan dirancang di dalam menanggapi kebutuhan-kebutuhan yang teridentifikasi. Dengan diberikannya pelatihan terhadap karyawan, akan membuat peningkatan terhadap produktivitas kinerja perusahaan. Produktivitas adalah rasio output dan input suatu proses produksi dalam periode tertentu. Input terdiri dari manajemen, tenaga kerja, biaya produksi, dan peralatan serta waktu. Output meliputi produksi, produk penjualan, pendapatan, pangsa pasar, dan kerusakan produk.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Garcia, Lajara, Sempere, dan Lillo (2013) yang menyatakan bahwa semakin baik pengetahuan, keahlian, dan kemampuan bekerja dari dalam diri karyawan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh. Dalam penelitian tersebut, diuji pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kinerja, dan diperoleh nilai beta sebesar 0,313 dan p-value kurang dari 0,01.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa:

- 1) Hasil analisis pelatihan kinerja karyawan pada Hotel Amaris Jakarta diperoleh mean score sebesar 3,77 maka dapat disimpulkan bahwa karyawan Hotel Amaris Mangga Besar Jakarta memberikan penilaian bahwa perusahaan telah menerapkan pelatihan dengan baik kepada karyawan.
- 2) Berdasarkan hasil analisis produktivitas kinerja karyawan pada Hotel Amaris Jakarta, didapatkan hasil bahwa karyawan Hotel Amaris Mangga Besar Jakarta memberikan penilaian bahwa perusahaan telah menerapkan produktivitas kinerja dengan baik kepada karyawan.
- 3) Hasil analisis pada pengujian hipotesis mengenai pengaruh pelatihan sumber daya manusia terhadap produktivitas kinerja karyawan, didapatkan hasil bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap produktivitas kinerja. Pelatihan dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan, dan kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan karena pelatihan dilakukan untuk mengembangkan kemampuan karyawan agar dapat menciptakan profitabilitas pada perusahaan.

Implikasi Manajerial

Saran yang dapat diberikan kepada Manajer Hotel Amaris Mangga Besar adalah:

1. Dengan melihat pentingnya tingkat kualitas kinerja karyawan suatu organisasi, yang pada penelitian ini merupakan industri perhotelan, hendaknya pelatihan sumber daya manusia dapat terus dijaga. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan terus meningkatkan pengetahuan.
2. Hasil penelitian juga menekankan bahwa perusahaan harus mempertahankan produktivitas kinerja karyawan agar dapat berkembang dengan baik dan menghasilkan profitabilitas yang tinggi.

Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan pemahaman baik konsep, metodologi, maupun teknis. Secara lebih terperinci keterbatasan penelitian ini sebagai berikut.:

1. Secara konseptual, penelitian ini hanya membatasi kajian pada meningkatkan pelatihan yang ditujukan kepada karyawan untuk meningkatkan produktivitas kinerja dari dalam diri karyawan. Penulis menyadari bahwa masih banyak variable lain yang berpengaruh terhadap pelatihan dan produktivitas karyawan seperti kepuasan kerja,

- kinerja keuangan dan sebagainya. Di penelitian berikutnya, faktor – faktor ini dapat digunakan untuk dapat lebih memaksimalkan penelitian.
2. Lingkup penelitian hanya terbatas pada Hotel Amaris Mangga Besar. Lingkup yang relatif sempit ini tentu berbeda dengan wilayah penelitian yang lebih luas. Misalnya, lingkup penelitian meliputi beberapa hotel dengan skala nasional atau Internasional. Di penelitian berikutnya, akan lebih baik jika terdapat perbandingan di beberapa tempat.
 3. Responden yang digunakan dalam penelitian ini hanya dari bagian *costumer service* di perhotelan, tanpa melibatkan responden bagian lainnya dengan jumlah 60 responden. Di penelitian mendatang, menambah jumlah responden juga akan memperkaya hasil penelitian.

Daftar Pustaka

- Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu:Yogyakarta.
- As'ad, 2000. *Psikologi Industri.Ed 4*, Yogyakarta: Liberty.
- Colombo, E. and Stanca. L. 2008. The impact of training on productivity: Evidence from a large panel of firms. *Working paper 134*, University of Milano-Bicocca, Department of Economics.
- Dessler, Gary. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1*. Jakarta: PT.Indeks.
- Dharma, Agus. 1995. *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Garcia, Mercedes; Marco-Lajara, Bartolome; Sabater-Sempere, Vicente; García-Lillo, Francisco. 2013. Does Training Influence Organizational Performance? *European Journal of Training and Development* 37.4 (2013): 380-413.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Keempat, AndiOffset, Yogyakarta.
- Gomes Faustino Cardoso, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi offset, Yogyakarta.
- Gomes, Cardoso Faustino, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua*, Yogyakarta, Andi
- Handoko, T. Hani, 1999. *Manajemen. Edisi kedua*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardjana, 2001, *Training SDM yang Efektif*, Yogyakarta: Kanisius Press.
- Hardjana. 2006. *Kiat Sukses di Perguruan Tinggi*. Kanisius: Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung,
- Hermawan, A. (2006). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Konings, Jozef; Vanormelingen, Stijn. 2009, "The Impact of Training on Productivity and Wages: Firm Level Evidence", *SSRN Working Paper Series*, Oct 2009.
- Kusnanto, Dwi, 2007, Analisis Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di PT. PLN (Persero) APJ Mojokerto, *Thesis*, Universitas Brawijaya, Malang.
- Kussriyanto, Bambang. 2001. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.

- Manullang, M. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesebelas*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Manullang, M. 2004. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Mangkunegara. 2001, *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulia, Nasution 2000. *Manajemen Personalia*, Jakarta: Djambatan
- Nitisemito, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Panggabean, M.S. 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Purwono. 2001. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: UPT Perpustakaan UGM.
- Raiden, AB and Dainty, ARJ, Neale, RH. 2008. Understanding employee resourcing in construction organisations, *Construction Management and Economics*, 26(11), pp.1303-1313.
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Mohd Basri, 2005. *Performance Appraisal. Cetakan Pertama*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Salas, E. and Cannon-Bowers, J.A. 2001. The science of training: A decade of progress, *Annual Review of Psychology*, 52, 471-499.
- Siagian, S.P. 2002, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Simamora, B. 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Surabaya, Pustaka Utama.
- Simanjuntak, Payaman J, 2002. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Universitas Indonesia.
- Swastha, Basu DH, Sukotjo, Ibnu, 2003. *Manajemen Penjualan*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1*, Jakarta: Salemba Empat.
- Winardi. 2007. *Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

**Lampiran 1.
Kuesioner**

PENDAHULUAN

Yth. Ibu/Bapak/Sdr.....
di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka melakukan penelitian, saya Deasy Aseanty bersama ini meminta kerjasama dari Ibu/Bapak/Sdr untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan (angket terlampir).

Angket ini ditujukan untuk diisi oleh Ibu/Bapak/Sdr dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan. Saya mengharapkan jawaban yang Ibu/Bapak/Sdr berikan nantinya adalah jawaban obyektif agar diperoleh hasil maksimal. Perlu diketahui bahwa jawaban yang diberikan tidak akan mempengaruhi status dan jabatan Ibu/Bapak/Sdr, hanya jawaban yang obyektif dan realistis yang saya perlukan. Data yang saya kumpulkan ini hanya akan digunakan untuk penelitian saya.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis pengaruh dari penetapan tujuan, keterlibatan, dan sikap optimis terhadap peningkatan kinerja di lingkungan Staff Universitas Trisakti.

Demikian surat pengantar ini disampaikan, atas perhatian serta partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Dr. Hj. Deasy Aseanty
Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti

Data

Divisi :
Usia :
Pendidikan Terakhir :
Lama Bekerja :

Pilihan Jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju
TS : Tidak Setuju
S : Setuju
N : Netral
SS : Sangat Setuju

Profil Responden:

1. Jenis Kelamin :

Laki-Laki Wanita

2. Usia :

20-25 thn 26-30 thn 31-35 thn 36-40 thn

3. Pendidikan :

Diploma Sarjana Pasca Sarjana

4. Pendapatan:

Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000

Rp 2.500.000 – Rp 3.000.000

Rp 3.500.000 – Rp 4.000.000

> Rp 4.000.000

5. Lama Bekerja Karyawan:

1 tahun.

2 tahun.

3 tahun.

| Variabel dan Pernyataan | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Netral | Setuju | Sangat Setuju |
|---|---------------------|--------------|--------|--------|---------------|
| <p>Pelatihan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosis kebutuhan pelatihan dilakukan atas dasar perencanaan umum perusahaan. 2. Adanya identifikasi pengetahuan, keterampilan dan sikap bahwa karyawan harus mengembangkan dalam rangka meningkatkan dalam pekerjaan mereka saat ini. 3. Adanya identifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap bahwa pekerja harus mengembangkan untuk perubahan ke depan dalam perusahaan. 4. Permintaan pelatihan ditunjukkan oleh staff yang digunakan sebagai pertimbangan. 5. Perusahaan memiliki rencana pelatihan formal sendiri. 6. Pelatihan berusaha untuk meningkatkan produktivitas. 7. Pelatihan digunakan oleh karyawan untuk menyesuaikan dengan perubahan. 8. Pelatihan berusaha untuk mengembangkan kemampuan karyawan. 9. Pelatihan berusaha untuk memperkuat budaya bisnis dan meningkatkan iklim pekerjaan. 10. Pelatihan berusaha untuk memotivasi dan meningkatkan kepuasan terhadap pekerjaan. 11. Pelatihan berusaha untuk meningkatkan keterlibatan karyawan yang bekerja di dalam perusahaan. 12. Pelatihan berusaha untuk menyampaikan dan berbagi pengetahuan baru yang dihasilkan di dalam perusahaan. 13. Ada evaluasi dari desain rencana pelatihan metodologi (isi pelatihan, guru, dan bahan pelatihan). 14. Ada evaluasi pengetahuan yang diperoleh selama proses pelatihan. | | | | | |

| Variabel dan Pernyataan | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Netral | Setuju | Sangat Setuju |
|--|---------------------|--------------|--------|--------|---------------|
| 15. Penerapan pengetahuan yang diperoleh selama proses pelatihan ke tempat kerja dievaluasi. 16. Ada evaluasi dari rasio keuntungan dan biaya dalam pelatihan. 17. Adanya evaluasi mengenai dampak dari motivasi. 18. Kontribusi terhadap perubahan bisnis dalam jangka panjang telah dievaluasi. | | | | | |
| Produktivitas Kinerja 1. Perusahaan dapat meningkatkan produktivitas. 2. Perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. 3. Perusahaan meningkatkan motivasi dan integrasi karyawan. 4. Perusahaan mengurangi tanggapan dan keluhan pelanggan. 5. Perusahaan mengurangi kemangkiran karyawan. 6. Perusahaan mengurangi pemborosan dan perusahaan mengurangi waktu yang tidak produktif. 7. Perusahaan memperbaiki kualitas jasa yang disampaikan kepada pelanggan. 8. Perusahaan memperbaiki kemampuan karyawan di dalam melakukan perubahan. 9. Perusahaan ingin memperbaiki iklim pekerjaan. 10. Perusahaan ingin meningkatkan daya saing perusahaan. 11. Perusahaan ingin meningkatkan profitabilitas. | | | | | |