

## Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Matahari *Department Store Plaza Mulia Samarinda*

Rahmadani<sup>1\*</sup>, Suwoko<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

Email : [Rahmadaninet@gmail.com](mailto:Rahmadaninet@gmail.com)

Diterima:07/11/20

Revisi:25/02/21

Diterbitkan: 26/08/21

### Abstrak

**Tujuan Studi :** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, data penelitian diperoleh berdasarkan hasil kuesioner yang mengambil sampel sebanyak 92 karyawan perusahaan.

**Metodologi :** Pengumpulan data adalah dengan metode survei, dan dengan alat bantu yaitu kuesioner yang dibagikan melalui *link google form*. Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis linear sederhana berdasarkan hasil *output* dari aplikasi SPSS 23.

**Hasil :** Sehingga diperoleh nilai :  $Y = 0.532 + (0.802X)$ . dari hasil perhitungan tersebut, didapatkan nilai beta 0.532, sehingga dapat dikatakan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. Dengan perolehan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.753 artinya, pelatihan mempengaruhi pelatihan sebanyak 76%, sedangkan sisanya sebanyak 24% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Manfaat :** Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan dalam bekerja memahami serta menjalankan apa yang menjadi tanggung jawabnya kepada perusahaan. Berbagai macam bentuk pelatihan wajib diterapkan oleh setiap karyawan, karena pelatihan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Keberhasilan pelatihan akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan merupakan citra perusahaan, juga dapat dijadikan pedoman serta tolak ukur karyawan dalam menjalankan pekerjaan maupun dalam menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan pekerjaannya.

### Abstract

**Study Objectives:** The purpose of this study was to determine whether there was an effect of training on service quality at PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, research data obtained based on the results of a questionnaire which took a sample of 92 company employees.

**Methodology :** Data collection is by survey method, and by means of tools, namely questionnaires which are distributed via the google form link. In analyzing the data, this study used a simple linear analysis based on the output of the SPSS 23 application.

**Result :** So that the value of:  $Y = 0.532 + (0.802X)$  is obtained. From the results of these calculations, the beta value is 0.532, so it can be said that training has a significant effect on the quality of service for employees at PT. Matahari - Department Store Plaza Mulia Samarinda. With the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.753, it means that training affects the training by 76%, while the remaining 24% is influenced by other variables not included in this study.

**Applications :** In practice, the quality of service is strongly influenced by how employees understand and carry out their responsibilities to the company. Various forms of training must be applied by every employee, because good training will result in good service quality. The success of the training will result in good service quality and a company image. It can also be used as a guideline and benchmarks for employees in carrying out work and solving problems related to their work.

**Kata Kunci :** *Pelatihan, Kualitas Pelayanan*

## 1. PENDAHULUAN

Pelatihan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan penyesuaian sikap seseorang terhadap tugas-tugas yang ditangani. Pelatihan biasanya diberikan kepada sekelompok orang untuk kepentingan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Pemahaman organisasi dari aspek

realitas, bahwa organisasi merupakan kumpulan beberapa orang yang memiliki kepentingan dan tujuan yang sama, serta bersedia bekerja bersama-sama dalam memenuhi harapan mereka. Untuk mencapai tujuan organisasi yang maksimal maka sebuah organisasi harus dapat memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia dalam efektif dan efisien adalah tantangan yang harus dihadapi oleh suatu organisasi. Manusia merupakan sumberdaya yang harus sangat diperhatikan karena manusia merupakan unsur terpenting dalam sebuah organisasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh [Archristhea Amahoru, Th. Dewi Setyorini, Sumbodo Prabowo \(2013\)](#), dengan hasil penelitiannya dengan hasil penelitiannya efektivitas pelatihan keterampilan kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan *frontliners* PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) kota ambon, pada penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan pelatihan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Keberhasilan dalam mengimplementasikan *value* dalam pelatihan, mendorong PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) berkembang secara pesat dan berkelanjutan.

Pelayanan yang berkualitas bergantung pada sejauh mana karyawan yang bersangkutan memahami dan menjalankan aturan-aturan, kewajiban serta tata kelola yang ada dalam perusahaannya dalam hal pemberian pelayanan kepada pengguna jasanya. Hal tersebut sangat mempengaruhi, karena inilah yang dituntut oleh perusahaan untuk dapat dimiliki oleh setiap karyawan dan menjadikan pelatihan yang diberikan perusahaan sebagai pedoman dalam bekerja. Oleh sebab itu, peningkatan pengetahuan dan pengalaman melalui pelatihan sangat penting karena berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada pengguna jasa karyawan tersebut. Setiap bagian dalam pelatihan akan meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan kepada konsumen. Hal ini juga yang dapat ditemukan pada perusahaan ritel yang ada di samarinda, itulah sebabnya penulis ingin meneliti apakah terdapat pengaruh antara pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda adalah perusahaan tempat dilakukannya penelitian, yang merupakan perusahaan ritel dan salah satu cabang dari PT. Matahari Department Store, Tbk yang ada di Samarinda. Di Samarinda sendiri selain di Plaza Mulia, PT. Matahari Department Store, Tbk, memiliki dua cabang lainnya, yaitu di Mall Lembuswana dan di Big Mall. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, karena ingin mengetahui apakah pelatihan pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan karyawan, dan seberapa berpengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

### **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka dapat ditarik suatu permasalahan sebagai berikut: Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda ?

### **1.2 Tujuan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

manfaat dari penelitian ini adalah :

1. menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan bagi peneliti dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, pelatihan, dan kualitas pelayanan.
2. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam menentukan kegiatan pelatihan dan pengembangan dimasa yang akan datang pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.
3. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

## 2. METODOLOGI

### 2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara No. 58 Kelurahan Bugis, Kecamatan Samarinda Ulu, kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. PT. Matahari Department Store Plaza Mulia merupakan cabang dari salah satu perusahaan ritel terbesar di Indonesia, yaitu PT. Matahari Department Store, Tbk. PT. Matahari Department store, Tbk merupakan organisasi yang besar dengan ruang lingkup yang luas (nasional), dan di Samarinda sendiri, PT. Matahari Department Store , Tbk, memiliki tiga cabang, yaitu di Mall Lembuswana, Bigmall dan plaza mulia tempat penelitian dilakukan, yang memiliki karyawan sebanyak 92 orang.

### 2.2 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, digunakan jenis data kuantitatif yaitu metode penelitian yang dimulai dari sebuah teori dan tertuju pada data, dari hasil data tersebut akan menghasilkan sebuah penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan dalam penelitian tersebut. Data kuantitatif adalah data yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka, (Sugiyono, 2012). Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian dengan metode kuantitatif adalah penelitian yang dimulai dengan sebuah teori menuju kepada data dari perusahaan, kemudian berakhir dengan penerimaan atau penolakan atas teori tersebut.

Pada jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian dengan metode kuantitatif, karena jenis metode penelitian kuantitatif lebih menonjolkan atas hasil data yang diperoleh dalam bentuk lisan maupun secara tulisan misalnya seperti struktur organisasi perusahaan atau gambaran singkat tentang perusahaan yang dimulai dengan sebuah teori menuju kepada data dari perusahaan, kemudian berakhir dengan penerimaan atau penolakan atas teori tersebut.

### 2.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota karyawan di PT. Matahari Department store Plaza Mulia di Samarinda sebanyak 92 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Teknik yang kami ambil dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, yaitu *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel, teknik ini juga diambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.

Penentuan sampel menurut Sugiyono (2012), dapat dihitung menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad 1$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error Level (Tingkat Kesalahan), pada penelitian ini digunakan taraf error 5% (0,05).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 92 orang dan taraf kesalahan sebesar 5% (0,05), maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{92}{1 + 92 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{92}{1 + 92 (0,0025)}$$

$n = 75$  orang

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 92 orang dan taraf kesalahan sebesar 5% (0,05), maka hasil yang diperoleh setelah dihitung menggunakan rumus slovin, besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 orang.

#### 2.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memudahkan setiap responden penelitian dalam memberikan tanggapan terhadap pernyataan yang dibagikan, maka peneliti menyajikan kuesioner dalam bentuk *google form*. Pengisian kuesioner sendiri dapat dilakukan langsung oleh responden, menggunakan *smartphone* yang mereka miliki, melalui *link google form* yang sudah dibagikan kepada responden. Setelah semua responden mengisi kuisisioner pada *link google form* yang sudah dibagikan kepada masing-masing responden melalui *smartphone*, maka peneliti dapat *mendownload* data kuesioner tersebut untuk kemudian diolah menjadi data penelitian.

#### 2.5 Teknik Analisis Data

Dalam melakukan pengujian sebuah instrumen penelitian banyak sekali cara yang dapat dilakukan oleh seorang peneliti, dan untuk penelitian ini peneliti memilih teknik analisis dengan regresi linier sederhana, karena hanya menguji dua variabel. Sedangkan jika dirumuskan analisis regresi linier sederhana menurut buku Sugiyono (2016) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X \quad 2$$

Keterangan:

- Y : Variabel terikat yang akan diprediksi  
 X : Variabel Bebas yang memiliki nilai tertentu  
 A : Bilangan Konstanta  
 b : Koefisien Regresi

Berikutnya setelah mendapatkan hasil jawaban responden penelitian, maka yang dapat dilakukan adalah untuk membantu menganalisis data penelitian, agar lebih mudah dan akurat, maka peneliti menggunakan analisis rentang skor dengan melihat pada tabel skor penilaian menurut Ghozali (2013), tabel tersebut berisi skor atas interval data dan kategori-kategori keterangan atas skor pada hasil data analisis penelitian, tabel tersebut adalah

Tabel 1 : Skala Penilaian Pelatihan dan Kualitas Pelayanan

No	Skor	Kategori
1	1 – 1,80	Sangat Rendah
2	1,81 - 2,61	Rendah
3	2,62 - 3,42	Sedang
4	3,43 - 4,23	Tinggi
5	4,24 – 5	Sangat Tinggi

Setelah mendapatkan hasil penelitian maka data murni yang ada akan langsung diolah, sebelum mengolah dan melakukan pengujian data, untuk mempermudah peneliti dalam mengolah data, maka peneliti akan menggunakan skala likert data penelitian, untuk mengukur jawaban dari responden untuk setiap butir pernyataan yang diisi. Skala likert

yang digunakan dalam penelitian ini adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju, pembobotan nilai pada skala likert untuk setiap pilihan jawaban dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 : Skala Likert Variabel Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Singkatan	Keterangan	Bobot
1	STS	Sangat Tidak setuju	1
2	TS	Tidak Setuju	2
3	N	Netral	3
4	S	Setuju	4
5	SS	Sangat Setuju	5

## 2.6 Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang didapatkan berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu, yaitu penelitian tentang pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan. Rumusan hipotesis didasarkan atas kerangka pikir yang merupakan hasil jawaban sementara atas masalah yang telah dirumuskan. Dari definisi tersebut, maka rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

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

## 2.7 Uji t

Untuk melakukan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh variabel penjelas atau independen variabel budaya pelatihan, terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan. Dimana:  $b$  = Koefisien regresi,  $s_b$  = Standar deviasi dari variabel bebas. Jika  $t_{tabel} \leq t_{hitung}$ , maka pernyataan  $H_0$  diterima dan pernyataan  $H_a$  ditolak, yang berarti tidak ada berpengaruh yang signifikan antara pelatihan terhadap kualitas pelayanan. Jika  $t_{tabel} \geq t_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak diterima dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh yang negatif antar pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

## 2.8 Koefisien Korelasi

Setelah mendapatkan hasil perhitungan uji T maka untuk mengukur seberapa kuat sebuah korelasi pada variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan, dibuatlah sebuah kriteria korelasi variabel yang dikutip berdasarkan pendapat dari Sugiyono (2013). untuk mengetahui tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antar variabel sebagai berikut:

Tabel 3: Interval Koefisien Variabel pelatihan dan Kualitas Pelayanan

No	Interval	Keterangan
1	0 – 0,25	Korelasi sangat lemah
2	$\geq 0,25 - 0,5$	Korelasi cukup
3	$\geq 0,5 - 0,75$	Korelasi kuat
4	$\geq 0,75 - 1$	Korelasi sangat kuat

## 2.9 Uji Validitas

Yang dilakukan selanjutnya adalah mengolah dan menguji hasil data penelitian yang sudah diperoleh. Yang pertama adalah dengan menguji validitas setiap butir pernyataan atas jawaban tanggapan responden, definisi dari validitas adalah ketepatan antara data yang terjadi dengan objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh seorang peneliti (Sugiyono, 2016).

Dalam melakukan uji validitas ini peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 23 untuk mendapatkan hasil uji data penelitian yang telah diterima dari 92 orang karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda yang menjadi responden penelitian. Berdasarkan dari buku Sugiyono (2016) semua instrumen penelitian dapat dikatakan bahwa instrumen tersebut valid dilihat dari nilai  $r$  hitung yang harus  $>$  dari 0,5. Pada instrumen uji validitas, penelitian ini memiliki sebanyak 5 butir pernyataan untuk indikator pelatihan dan 5 butir pernyataan untuk indikator kualitas pelayanan.

Tabel 4 Uji Validitas Variabel Pelatihan

Indikator Variabel	Butir Pernyataan	Loading Analysis	Keterangan
Instruktur (X1)	P1	0.914	Valid
Peserta (X2)	P2	0.846	Valid
Materi (X3)	P3	0.912	Valid
Metode (X4)	P4	0.856	Valid
Tujuan (X5)	P5	0.882	Valid

Tabel 5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Indikator Variabel	Bukti Pernyataan	Loading Analysis	Keterangan
Bukti fisik (Y1)	KP1	0.893	Valid
Empati (Y2)	KP2	0.888	Valid
Kehandalan (Y3)	KP3	0.831	Valid
Cepat tanggap (Y4)	KP4	0.888	Valid
Jaminan (Y5)	KP5	0.905	Valid

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada tabel 4 dan tabel 5 di atas, dapat dilihat bahwa semua butir pernyataan yang diujikan adalah valid karena melebihi syarat validitas yaitu  $r$  hitung  $\geq 0,5$  setelah menguji validitas semua instrumen penelitian, maka dilanjutkan dengan menguji reliabilitas penelitian. Pada uji reliabilitas ini setiap pernyataan yang telah diuji dapat dikatakan reliabel jika nilai  $\alpha$  cronbach adalah sebesar  $\geq 0,6$  hal ini diambil berdasarkan pendapat dari peneliti terdahulu yaitu menurut Arikunto (2016).

### 2.10 Uji Reliabilitas

Selanjutnya adalah mengetahui untuk hasil uji reliabilitas penelitian tentang variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, dengan 5 indikator untuk pelatihan yaitu, instruktur, peserta, materi, metode, tujuan kemudian indikator kualitas pelayanan yang dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Hasil Uji
Pelatihan (X)	0.823	Reliable
Kualitas Pelayanan (Y)	0.823	Reliable

Dari hasil yang didapatkan pada tabel 6 di atas, dapat dilihat dan dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel pelatihan dan kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, yang telah diujikan adalah reliabel, karena nilai  $\alpha$  cronbach  $\geq 0,6$  dan untuk masing-masing variabel tersebut nilainya lebih dari pada 0,6.

Setelah mendapatkan hasil uji validitas dan reliabilitas untuk setiap instrumen penelitian, maka selanjutnya adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, digunakanlah analisis rentang skala interval penelitian, yaitu menganalisis butir pernyataan untuk setiap

indikator penelitian pada variabel pelatihan dan kualitas pelayanan. Untuk itu, akan dikategorikan hasil penelitian yang berpatokan pada tabel skala penilaian instrumen penelitian, berdasarkan pendapat dari [Ghozali \(2013\)](#), sebagai berikut:

**Tabel 7** : Skala Penilaian Pelatihan dan Kualitas Pelayanan

No	Skor	Kategori
1	1 – 1,80	Sangat Rendah
2	1,81 - 2,61	Rendah
3	2,62 - 3,42	Sedang
4	3,43 - 4,23	Tinggi
5	4,24 – 5	Sangat Tinggi

Dari [tabel 7](#) di atas untuk skala penilaian masing-masing variabel dapat dilakukan penilaian sesuai dengan panduan dari tabel tersebut, yaitu dengan beberapa kategori antara lain, sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Dengan panduan dari tabel tersebut, maka dapat dilakukan analisis untuk setiap butir pernyataan, sesuai dari hasil jawaban responden yang telah diukur berdasarkan skala likert penelitian.

Sehingga mendapatkan hasil rentang skor penilaian indikator dan variabel pelatihan dan kualitas pelayanan untuk setiap butir pernyataan variabel pelatihan yang mengukur berdasarkan 5 indikator penelitian berdasarkan pendapat dari [Mangkunegara \(2011\)](#), yaitu instruktur, peserta, materi, metode dan tujuan dengan 5 butir pernyataan. Hasil penghitungan total skor untuk variabel pelatihan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 8** Penilaian Total Skor Pelatihan

Indikator	Skor
Instruktur	4.99
Peserta	5
Materi	4.99
Metode	4.98
Tujuan	4.98
Rata – rata skor	4.99

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada [tabel 8](#) diatas, hasil skor penghitungan rentang skala pada variabel pelatihan, yaitu dengan lima indikator menghasilkan nilai rata – rata sebesar 4.99 masuk dalam kategori skor 4.24 – 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa, karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, telah dibekali pelatihan dan menerapkannya dalam menyelesaikan berbagai macam pekerjaan, sehingga karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Setelah mengetahui rentang total skor dari variabel pelatihan dengan lima indikator yang telah dibahas di atas, maka dilanjutkan kembali untuk perolehan hasil analisis rentang skor pada variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator penelitian berdasarkan pendapat [Kottler \(2011\)](#), yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap dan jaminan dengan lima butir pernyataan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 9** : Penilaian Total Skor Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Skor
Bukti fisik	4.62
Empati	4.98
Kehandalan	4.99
Cepat tanggap	4.98
Jaminan	4.92
Rata – rata skor	4.89



Berdasarkan hasil yang didapatkan pada [tabel 9](#) diatas, hasil skor perhitungan rentang skala pada variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 4.97 masuk dalam kategori skor 4,24–5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dan sukses serta mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang telah didapatkan, langkah selanjutnya adalah untuk mengukur seberapa kuat sebuah korelasi pada variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan, dibuatlah sebuah kriteria korelasi variabel yang dikutip berdasarkan pendapat dari [Sugiyono \(2013\)](#), untuk mengetahui tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antar variabel sebagai berikut:

**Tabel 10** : Interval Koefisien Variabel

No	Interval	Keterangan
1	0 – 0,25	Korelasi Sangat Lemah
2	≥ 0,25 – 0,5	Korelasi Cukup Kuat
3	≥ 0,5 – 0,75	Korelasi Kuat
4	≥ 0,75 – 1	Korelasi Sangat Kuat

Dari perhitungan yang telah dilakukan pada penelitian ini, dengan melakukan uji regresi linier sederhana menggunakan bantuan aplikasi *SPSS 23*, maka didapatkan hasilnya dan akan disajikan pada tabel analisis regresi linier sederhana sebagai berikut:

**Tabel 11** Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel bebas	Koefisien Regresi	t hitung	Probabilitas (sig. t)
Pelatihan (X)	0.802	14.924	0.000
Konstanta	5.320		
F Hitung	222.717		
R <sup>2</sup>	0.753		
Adjusted R <sup>2</sup>	0.750		
R	0.868		
Kualitas Pelayanan (Y)			

Dari hasil yang didapatkan pada [tabel 11](#) diatas maka dapat dilihat bahwa diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 14.924 dengan tingkat signifikansi 0,000, yaitu menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan sebanyak 149 sehingga diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,977. Jadi 14.924 berarti pernyataan diterima sedangkan pernyataan  $H_0$  ditolak, yang berarti variabel pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, dari hasil perhitungan tersebut dimasukkan keadaan rumus regresi linear sederhana, yaitu :

$$Y = 5.320 + 0.802X$$

Sehingga diperoleh nilai beta 0.802 dengan perolehan determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.753. Artinya pelatihan mempengaruhi kualitas pelayanan sebanyak 76% sedangkan sisanya sekitar 24% pelatihan mempengaruhi variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini. Sehingga dapat dikatakan bahwa interval koefisien yang didapatkan berada pada angka  $\geq 0,5 - 0,75$  dengan keterangan korelasi sangat kuat.

### 3. HASIL DAN DISKUSI

PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, merupakan satu dari tiga cabang PT. Matahari Department Store, Tbk, yang ada di kota Samarinda, perusahaan ini bergerak dalam bidang ritel, dan menjadi salah satu yang terbesar yang ada di Indonesia. PT. Matahari Department Store, Tbk memiliki sejarah yang panjang dalam dunia ritel



Indonesia. Memulai perjalanan pada tanggal 24 Oktober 1958 dengan membuka gerai pertamanya berupa toko *fashion* anak-anak di daerah Pasar Baru Jakarta, Matahari melangkah maju dengan membuka department store modern pertama di Indonesia pada tahun 1972. Sejak itu Matahari telah menjadikan dirinya sebagai *merk* asli Nasional.

Ide Pendirian Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda adalah untuk melengkapi dominasi dari PT. Matahari Department Store, Tbk dalam bidang usaha pusat perbelanjaan di Kota Samarinda. Plaza Mulia yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara No. 58, Kelurahan Bugis, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur, mulai dibangun pada tahun 2007, dan mulai beroperasi pada tahun 2009. Plaza mulia berdiri diatas lahan seluas 46.649 m<sup>2</sup>, dengan 5 lantai terdiri dari *lower ground, ground, upper ground*. Lantai 1 dan lantai 2 ditempati oleh penyewa-penyewa besar yang sudah terkenal sebagai perusahaan besar baik skala nasional maupun internasional, salah satunya adalah PT. Matahari Department Store. Selain di Plaza Mulia, Matahari Department Store juga memiliki cabang lain di kota Samarinda, yaitu di Mall Lembuswana dan BigMall Samarinda.

Jumlah karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda adalah sebanyak 92 orang karyawan, berdasarkan pada rumus untuk mencari jumlah sampel yang dibahas pada materi sebelumnya, diketahui bahwa jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 75 orang karyawan yang akan menjadi responden penelitian. Struktur organisasi pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda dimulai dari tingkatan teratas adalah *Store Manager*, kemudian *Assistant Store Manager, Supervisor, Coordinator*, kemudian dilanjutkan susunan jabatan dan wewenang dibawahnya.

### 3.1 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan pada hasil tanggapan yang diperoleh dari responden penelitian yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, maka dapat diketahui bahwa responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut, adalah:

Tabel 12 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Persentase
20 – 23	45 orang	60 %
24 -27	30 orang	40 %
<b>Jumlah</b>	<b>75 orang</b>	<b>100 %</b>

Melihat hasil pada [tabel 12](#) maka diketahui bahwa berdasarkan dari jumlah responden sebanyak 75 orang karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda pada bagian SPB dan SPG, yang terbagi berdasarkan kategori usia yaitu sebanyak 75 responden dengan jumlah sebesar 60 % responden berusia 20 - 23 tahun dengan responden sebanyak 45 orang dan kemudian 30 responden atau sebesar 40 % responden berusia 24- 27 tahun. Berdasarkan hasil data tersebut dapat dikatakan bahwa PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda telah mempekerjakan karyawan dengan usia kerja yang masuk kedalam kategori produktif karena sebesar 90%. Karyawan berusia 20 - 25 tahun merupakan usia produktif yang dapat diandalkan untuk menunjang produktivitas dalam sebuah perusahaan, karena akan berpengaruh terhadap hasil kerja atau kinerja yang dihasilkan seorang karyawan secara maksimal, karena perusahaan sangat mengharapkan para karyawannya untuk dapat bekerja secara maksimal demi kesuksesan dalam pencapaian target perusahaan.

### 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Selanjutnya adalah jumlah dari responden yang mengisi kuesioner pada penelitian ini, akan dibagi berdasarkan jenis kelaminnya, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 13 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Prosentase
1	Laki – laki	32	43%
2	Perempuan	43	57%
	<b>jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil tabel yang didapatkan dari [tabel 13](#) maka dapat dilihat responden yang mengisi data identitasnya sesuai jenis kelamin didapatkan hasil sebanyak 32 responden atau sebesar 43% adalah laki-laki dan sebanyak 43 responden atau sebesar 57 % adalah perempuan, dari hasil tersebut dapat dibuktikan bahwa sebagian besar karyawan pada perusahaan adalah perempuan, karena perusahaan ini bergerak pada bidang ritel, dari kesesuaian bidang kerja tersebut maka akan memerlukan tenaga kerja perempuan lebih banyak untuk menawarkan produk-produknya.

### 3.3 Hasil Uji Realibilitas dan Uji Validitas

Pada hasil uji validitas pada [tabel 4](#) dan [tabel 5](#), bahwa semua butir pernyataan variabel pelatihan (X) adalah valid, dimana nilai pada setiap butir pernyataan tersebut mempunyai nilai  $r$  korelasi  $> 0,5$ . Namun pada nilai validitas indikator untuk pernyataan metode dan tujuan adalah tergolong paling rendah diantara nilai indikator lainnya, hal ini dapat disebabkan karena ada beberapa karyawan belum sepenuhnya memahami apa yang menjadi tujuan utama dilaksanakannya kegiatan pelatihan dan ada beberapa karyawan yang kurang suka dengan metode pelatihan yang diberikan.

Sedangkan dari hasil nilai validitas untuk variabel kualitas pelayanan, semua butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid, dimana nilai pada item-item pernyataan tersebut mempunyai nilai  $r$  korelasi  $> 0,5$ . Namun dilihat dari hasil nilai validitas tersebut, untuk indikator kehandalan memiliki nilai validitas yang paling rendah, diantara indikator lainnya, hal ini dapat disebabkan oleh ketidakmampuan atau kurangnya informasi terhadap penguasaan produk (*product knowledge*) atau pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya.

Dari hasil uji reliabilitas yang terdapat pada [tabel 6](#) pada pembahasan sebelumnya, berdasar pada data responden yang telah diterima, yaitu hasil uji reliabilitas penelitian menunjukkan bahwa nilai *Croanbach's Alpha* dari keseluruhan indikator pada variabel Pelatihan dan Kualitas Pelayanan adalah lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dikatakan dan disimpulkan bahwa kedua variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel karena nilai yang dihasilkan melebihi 0.6 atau semakin mendekati angka 1.

### 3.4 Hasil Rentang Skala Skor Penilaian Variabel

Dari hasil rata-rata skor perhitungan rentang skala pada variabel budaya organisasi yaitu dengan lima indikator menghasilkan nilai sebesar 4.99 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, mengikuti pelatihan yang diberikan dengan sangat baik dan menerapkannya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara efektif dan efisien.

Dari rata-rata skor dari perhitungan rentang skala pada variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 4.97 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dalam kesuksesan menghadapi persaingan yang semakin ketat.

## 4. KESIMPULAN

Pelatihan sangat berpengaruh signifikan pada kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan di perusahaan ini tergolong sangat baik dan sudah diterapkan semaksimal mungkin dalam karyawan melakukan kegiatannya sehari – hari. Hasil analisis menunjukkan bahwa metode pelatihan yang digunakan, materi pelatihan, tujuan diadakannya pelatihan, peserta pelatihan dan instruktur mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan. Indikator dengan poin sangat tinggi terdapat pada instruktur pelatihan dan materi yang digunakan dalam pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai keberhasilan pada suatu program pelatihan berdasarkan pada instruktur dan materi yang disampaikan.

Dari analisis yang sudah dilakukan pada penelitian sebelumnya, berdasarkan hasil analisis variabel kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, hal ini dapat dilihat dari hasil rentang skor keseluruhan indikator kualitas pelayanan yang berada pada

kategori sangattinggi, indikator tersebut adalah bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap dan jaminan. semua indikator tersebut menunjukkan hasil yang baik dilihat dari hasil kuesioner penelitian dari karyawan perusahaan.

### SARAN DAN REKOMENDASI

Diharapkan pihak manajemen dari PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda dapat memperhatikan beberapa kegiatan pelatihan yang harus ditingkatkan untuk dapat mencapai tujuan diadakannya kegiatan pelatihan secara maksimal. Dalam memberikan pelatihan kepada karyawan diharapkan selalu menggunakan tenaga pelatih yang profesional dan menggunakan materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan yang diberi pelatihan.

Kepada peneliti berikutnya diharapkan untuk dapat meneliti faktor – faktor apa saja yang berkaitan erat dengan pelatihan dan kualitas pelayanan, agar kedepannya dapat memecahkan masalah yang akan terjadi seiring dengan berkembangnya dunia industri di masa yang akan datang. Hal ini nantinya dapat memberikan efek yang baik kepada perusahaan dan akan memberikan ilmu serta pengalaman baru dalam dunia pendidikan yang mengkaji tentang manajemen sumber daya manusia.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara materil maupun moril. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih saya ucapkan kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Prof. DR. H. Bambang Setiaji.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi, Hukum Politik dan Psikologi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Prof. DR. H. Muhammad Wahyudin, M.S.
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
4. Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Ibu Vera Anitra, SE., MM.
5. Dosen Pembimbing, Bapak H. Suwoko, SE., MM.
6. Dosen Wali, Ibu Vera Anitra, SE., MM.
7. Dosen Penguji, Bapak Damingun, S.E., MM.
8. Bapak/Ibu Dosen pengajar Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
9. Seluruh karyawan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.
10. Teman-teman grup Majelis Ta'lim, sahabat dan teman-teman seperjuangan di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis berupa doa dan motivasi sampai dalam proses pembuatan skripsi ini.

### REFERENSI

- Arikunto. 2016. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta. Rineka Citra
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 update PLS Regresi. *Jurnal Penelitian : Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Peta Lokasi. 2016. “Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda”. <https://petalokasi.org/Kabupaten-Kutai-Barat/Matahari-Department-Store-Plaza-Mulia-Samarinda-366377/>. (diakses pada 3 Maret 2020).
- Sugiyono. 2013. *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Wikipedia. 2020. “Matahari Department Store”. [https://id.wikipedia.org/wiki/Matahari\\_Department\\_Store](https://id.wikipedia.org/wiki/Matahari_Department_Store). (diakses pada 3 Maret 2020).
- [www.matahari.co.id](http://www.matahari.co.id) (mengenai PT. Matahari Department Store diakses pada 29 Mei 2020).