

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Customer Service Indonesia di BPO Port City-Sri Lanka

Glenny Byanca Yuliani¹, Glenny Byanca Yuliani²

Universitas Kahuripan Kediri

ARTICLE INFO

Article history:

Received August 20, 2025

Revised 25 August 2025

Accepted 25 August 2025

Available online 17 Sept. 2025

Keywords:

Pelatihan Kerja, Kinerja Karyawan

Keywords:

Employee Training, Employee Performance



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan pada departemen customer service di BPO Port City, Sri Lanka. Dalam konteks industri Business Process Outsourcing (BPO), kualitas layanan pelanggan sangat bergantung pada kompetensi dan profesionalisme karyawan. Port City BPO sebagai penyedia layanan customer service terkemuka menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memenuhi harapan pelanggan, yang menjadikan latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya pelatihan dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah pelatihan yang diberikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada departemen customer service Indonesia di BPO Port City Sri Lanka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survey. Data akan dikumpulkan melalui kuisioner yang disebarikan pada 20 karyawan di departemen customer service Indonesia di BPO Port City, Sri Lanka. Analisis data menggunakan teknik statistik

deskriptif dan regresi linear sederhana untuk menguji hubungan antara variabel pelatihan dan kinerja menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Pelatihan yang tepat dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas mereka dengan lebih efisien, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Temuan ini memberikan rekomendasi bagi manajemen perusahaan BPO Port City untuk terus meningkatkan program pelatihan guna mendukung pencapaian tujuan organisasi.

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of employee training on the performance of staff in the Indonesian Customer Service Department at BPO Port City, Sri Lanka. In the Business Process Outsourcing (BPO) industry, the quality of customer service is heavily reliant on employee competence and professionalism. BPO Port City, as a leading customer service provider, faces challenges in ensuring its employees possess the necessary skills to meet customer expectations. This research is grounded in the importance of training in enhancing employee skills and knowledge, ultimately aiming to improve employee performance. The problem addressed in this study is whether the training provided significantly influences the performance of employees in the Indonesian Customer Service Department at BPO Port City. The research employs a quantitative approach with a survey technique. Data will be collected through questionnaires distributed to 20 employees in the Indonesian Customer Service Department at BPO Port City, Sri Lanka. Data analysis will utilize descriptive statistics and simple linear regression to examine the relationship between training and employee performance using SPSS software. Preliminary findings indicate that training positively and significantly affects employee performance. Proper training can enhance employees' abilities to complete their tasks more efficiently, thereby contributing to improved performance. These findings recommend that BPO Port City's management continue to enhance training programs to support organizational goals.

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang paling mahal dibanding dengan aset-aset lain karena SDM merupakan penggerak utama organisasi perusahaan. SDM harus dikelola secara optimal, berkelanjutan dan diberi ekstra perhatian juga memenuhi hak-haknya, selain itu SDM adalah patner pengusaha untuk mencapai tujuan organisasi. Selain perusahaan, SDM juga senantiasa harus meningkatkan kompetensinya, seiring dengan perkembangan era globalisas. (Ambarita, 2012, para.5-8).

*Corresponding Author

Email: znoraa6@gmail.com

Agar dapat bersaing dalam persaingan bisnis perusahaan dituntut untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Sumber Daya Manusia sebagai penggerak organisasi banyak dipengaruhi oleh pelaku para pesertanya, serta peran fungsinya sangat mendukung untuk keberhasilan organisasi. Dalam konteks ini pengembangan SDM melalui pelatihan dianggap sebagai investasi untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan.

Demi menyediakan layanan dukungan kepada perusahaan lain sebagai pelanggannya, perusahaan *Business Process Outsourcing (BPO)* memiliki peran yang sangat penting. Salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan pada industri *Business Process Outsourcing (BPO)* adalah kualitas layanan pelanggan, tidak hanya mengandalkan produk yang berkualitas namun juga bergantung pada sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten atau memiliki kinerja yang apik. Untuk memiliki karyawan yang dengan kompetensi dan keterampilan terbaik maka dibutuhkan pelatihan dimana pada industri *Business Process Outsourcing (BPO)* yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa layanan eksternal seperti *customer service*, *telemarketing*, pengelolaan data, sistem teknologi informasi dan layanan administratif lainnya bagi klien, tolak ukur keberhasilan perusahaan *Business Process Outsourcing (BPO)* adalah kualitas layanan yang diberikan oleh karyawannya, maka dari itu pelatihan karyawan merupakan aspek yang sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan pelanggan dalam artian lain kinerja karyawan.

Fokus pelatihan karyawan tidak hanya dari peningkatan keterampilan teknis, tetapi pada aspek interpersonal seperti komunikasi, pemecahan masalah, dan pengelolaan emosi yang dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan. Dengan keterampilan yang lebih baik, karyawan diharapkan dapat memberikan layanan yang efisien, responsif dan memuaskan bagi pelanggan, hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap perusahaan. Nawawi (2013) menyatakan bahwa pelatihan berarti proses membantu karyawan untuk menguasai keterampilan khusus atau untuk memperbaiki kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan. Menurut Mangkuprawira (2002) pelatihan bagi karyawan adalah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan standar.

BPO Port City adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan layanan pelanggan yang bekerja sama dengan perusahaan lain untuk menyediakan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, dalam hal ini perusahaan harus dapat menyediakan tenaga kerja yang produktif, efektif, dan dapat memenuhi target kepuasan layanan pelanggan, untuk menghasilkan sumber daya manusia atau karyawan yang kompeten maka dibutuhkan pelatihan. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan memiliki korelasi positif dengan kinerja karyawan. Misalnya, penelitian oleh Sultana et al (2012) di sektor telekomunikasi Pakistan menunjukkan bahwa 50.1% variasi dalam kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh program pelatihan, namun faktor-faktor lain seperti desain pekerjaan, sistem penilaian kinerja, dinamika kelompok, struktur organisasi, kekuasaan dan politik perusahaan juga mempengaruhi dalam kinerja karyawan.

Perusahaan *Business Process Outsourcing (BPO)* di Sri Lanka, khususnya Port City BPO menghadapi tantangan dalam memastikan kinerja optimal pada departemen *customer service* Indonesia, meskipun memiliki tenaga kerja yang terdidik dan berkemampuan baik namun tingkat pergantian karyawan cukup tinggi dan tingkat kerja karyawan yang dinilai cukup rendah menjadi isu utama. Berdasarkan data perusahaan dalam lima tahun terakhir terjadi penurunan jumlah karyawan yang cukup signifikan hal ini disebabkan pemutusan hubungan kerja karena kinerja karyawan dinilai tidak cukup baik selama enam bulan penilaian kerja, dan juga pengunduran diri karyawan karena merasa tidak dapat memenuhi tugas dan tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Pada tahun 2021 jumlah karyawan *customer service* Indonesia di BPO Port City Srilanka berjumlah 43 orang hingga pada akhir tahun 2024 jumlah karyawan menurun menjadi 20 orang.

Pelatihan yang diberikan oleh perusahaan pada tahun 2021 berupa pelatihan bagi karyawan baru selama satu bulan dan secara berkala dilakukan *quarterly training* berupa pembaruan pengetahuan produk, *soft skills training*, dan *software training*, namun semenjak tahun 2023 kuantitas pelatihan kerja dikurangi hanya berupa pelatihan karyawan baru selama 10 hari dan pelatihan pembaruan produk setiap 6-8 bulan sekali saja. hal ini dianggap mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan menurun yang berarti kinerja karyawan juga menurun karena kurangnya pelatihan kerja.

Pelatihan kerja adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan yang tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan, menurut Aditya (2016) pelatihan merupakan proses peningkatan usaha untuk menyempurnakan bakat-bakat, keterampilan, kecakapan, kemampuan dan keahlian karyawan dalam menghadapi tugas dan pekerjaannya serta mewujudkan tujuan perusahaan. semua karyawan pada departemen *customer service* Indonesia di Port City BPO menjalani pelatihan pada awal masa kerja, namun pelatihan yang dilakukan selanjutnya hanya berupa pembaruan mengenai pengetahuan produk yang dimiliki oleh klien, sedangkan

pelatihan mengenai keterampilan atau *soft skills* hanya berupa *coaching* atau *correct action* apabila ditemukan kesalahan pada karyawan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas dan meninjau betapa pentingnya pelatihan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan terutama dalam industri *Business Process Outsourcing (BPO)* maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengidentifikasi dan menganalisis tentang: Pengaruh pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan khususnya pada departemen *customer service* Indonesia di perusahaan *Business Process Outsourcing (BPO)*, dengan mengacu teori dari para ahli mengenai pelatihan dari Mangkunegara (2017) dan teori kinerja dari Wilson Bangun (2012).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan sumber daya manusia di industri *Business Process Outsourcing (BPO)*, khususnya pada departemen *customer service* Indonesia di perusahaan BPO Port City - Sri Lanka, serta membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelatihan Karyawan

Menurut Noe (2017), "Pelatihan merupakan bagian penting dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di perusahaan. Pelatihan yang efektif dapat menghasilkan peningkatan kinerja karyawan, serta memperbaiki efisiensi dan produktivitas perusahaan." Sedangkan menurut Armstrong (2014) menyatakan bahwa: "Pelatihan adalah proses yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan oleh karyawan untuk menjalankan pekerjaan mereka dengan lebih baik." Menurut Liao dan Chuang (2004) pada industri *Business Process Outsourcing (BPO)* pelatihan karyawan tidak hanya melibatkan penguasaan prosedur dan sistem kerja, tetapi juga membekali mereka dengan kemampuan untuk menangani berbagai jenis keluhan pelanggan dan memberikan layanan yang responsif juga berkualitas.

Tidak jauh berbeda dengan pendapat Kasmir (2016), untuk mengukur pelatihan terdapat beberapa indikator dalam melakukan penilaian terhadap pelatihan yaitu:

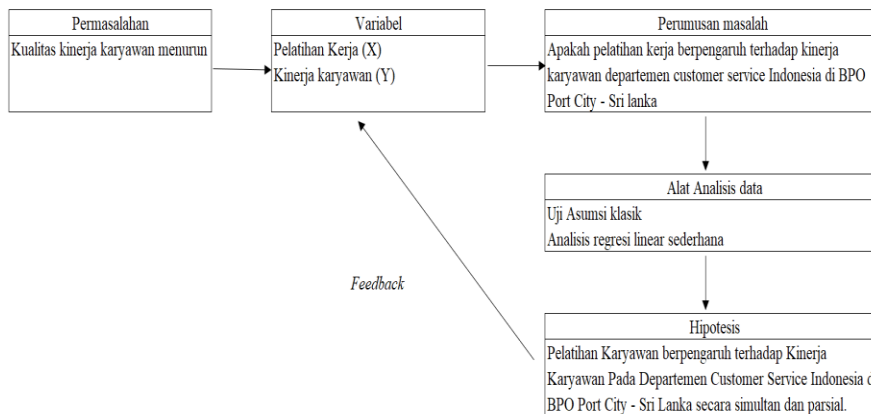
1. Kualitas instruktur
2. Tingkat partisipasi dan keterlibatan peserta
3. Kesesuaian materi dengan kebutuhan pekerjaan
4. Metode pelatihan,
5. Penerapan hasil pelatihan dalam pekerjaan.

Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari pengertian kata *Performance*, walau demikian kinerja memiliki pengertian yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja namun juga termasuk proses pekerjaan berlangsung. Definisi kinerja karyawan adalah hasil kerja dinilai dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Menurut pendapat Edison (2017) pengertian kinerja adalah: "Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur pada periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya". Adapun indikator dari Kinerja Karyawan, Bernadin & Russell (1993) yaitu :

1. Jumlah output yang dihasilkan dalam waktu tertentu
2. Keakuratan hasil kerja
3. Penyelesaian tugas tepat waktu
4. Intensitas kehadiran kerja
5. Kerja sama tim.

Peningkatan kinerja tidak terlepas dari beberapa faktor yang mempengaruhi, diantaranya Pelatihan Karyawan. Berdasarkan landasan teori disusunlah kerangka konseptual dalam penelitian ini dengan menggunakan indikator pelatihan sesuai teori Mangkunegara (2017) yaitu; Instruktur, peserta, Materi, metode dan tujuan dan indikator pada kinerja sesuai dengan teori dari Wilson Bangun (2012) yaitu; Jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerja sama, seperti yang disampaikan dalam gambar berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H0: Pelatihan Karyawan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Customer Service Indonesia di BPO Port City - Sri Lanka secara parsial.

H1: Pelatihan Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Customer Service Indonesia di BPO Port City - Sri Lanka secara parsial.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif-verifikatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Departemen Customer Service Indonesia di BPO Port City – Sri Lanka. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data yang objektif, terukur, dan dapat dianalisis menggunakan metode statistik, sehingga hubungan antarvariabel dapat diuji secara sistematis. Penelitian ini dilaksanakan pada unit kerja Departemen Customer Service Indonesia yang dipilih secara purposif karena relevan dengan fokus penelitian, yaitu untuk menilai efektivitas program pelatihan yang dilaksanakan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sumber data dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert 1–5 yang disebarakan kepada 20 orang karyawan Departemen Customer Service Indonesia, sementara data sekunder berasal dari dokumen perusahaan, laporan terkait program pelatihan, serta literatur dan penelitian terdahulu. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator pelatihan menurut Mangkunegara (2017), meliputi instruktur, peserta, materi, metode, dan tujuan pelatihan, serta indikator kinerja karyawan menurut Wilson Bangun (2012), meliputi kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi berupa catatan atau foto kegiatan yang relevan untuk mendukung data penelitian. Analisis data mengikuti tahapan menurut Sugiyono (2018), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi penting agar penelitian fokus pada aspek yang relevan, sementara penyajian data ditampilkan dalam bentuk narasi, tabel, dan grafik agar pola yang muncul lebih mudah dipahami. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan uji statistik regresi linear sederhana menggunakan software SPSS. Pengujian ini juga mencakup uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis (uji t) dan koefisien determinasi (R^2) untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Melalui metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas pelatihan yang dilaksanakan perusahaan serta dampaknya terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Departemen Customer Service Indonesia di BPO Port City – Sri Lanka.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Responden berdasarkan kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase
Perempuan	14	70%
Laki-laki	6	30%
Jumlah	20	100%

Berdasarkan tabel hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa responden perempuan lebih banyak jumlahnya dibandingkan dengan responden laki-laki, dengan perbandingan jumlah dan persentase responden berjenis kelamin perempuan 15 orang 75% dan laki-laki 5 orang 25%.

Tabel 2. Responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah responden	Persentase
19-29 Tahun	7	35%
30-39 Tahun	11	55%
> 40 Tahun	2	10%
Jumlah	20	100%

Berdasarkan tabel penelitian di atas dapat diketahui bahwa responden berusia 30-39 tahun berjumlah 11 orang adalah populasi tertinggi dengan persentase 55%, lalu responden berusia 19-29 tahun berjumlah 7 orang dengan persentase 35% dan 2 responden berusia lebih dari 40 tahun memiliki persentase terendah yaitu 10%.

Tabel 3. Responden berdasarkan lama bekerja

Lama Kerja	Jumlah responden	Persentase
> 1 Tahun	5	25%
1-5 Tahun	4	20%
6-9 Tahun	9	45%
> 10 Tahun	2	10%
Jumlah	20	100%

Berdasarkan hasil tabel penelitian di atas dapat diketahui bahwa responden tertinggi dengan masa kerja 6-9 tahun berjumlah 9 orang dengan persentase 45% dari total keseluruhan responden, selanjutnya 4 orang responden dengan masa kerja 1-5 tahun dengan persentase 20%, lalu 5 orang dengan masa kerja kurang dari 1 tahun dengan persentase 25% dan 2 orang dengan masa kerja lebih dari 10 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 10%.

Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Pelatihan

No	Rtabel	Rhitung	Keterangan
1	0,495	0,422	Valid
2	0,502	0,422	Valid
3	0,666	0,422	Valid
4	0,451	0,422	Valid
5	0,669	0,422	Valid
6	0,502	0,422	Valid
7	0,450	0,422	Valid
8	0,615	0,422	Valid
9	0,489	0,422	Valid
10	0,581	0,422	Valid

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa masing-masing butir pernyataan guna variabel pelatihan punya nilai r-hitung (pearson correlation) lebih besar dari kriteria r-tabel 0,422. Jadi bisa disimpulkan bahwas secara statistik masing-masing indikator pernyataan guna variabel pelatihan valid dan layak guna dipakai sebagai data penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kinerja

No	Rtabel	Rhitung	Keterangan
1	0,436	0,422	Valid
2	0,447	0,422	Valid
3	0,665	0,422	Valid
4	0,455	0,422	Valid
5	0,709	0,422	Valid

6	0,753	0,422	Valid
7	0,443	0,422	Valid
8	0,443	0,422	Valid
9	0,448	0,422	Valid
10	0,716	0,422	Valid

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa masing-masing butir pernyataan guna variabel kinerja punya nilai r-hitung (pearson correlation) lebih besar dari kriteria r-tabel 0,422. Jadi bisa disimpulkan bahwa secara statistik masing-masing indikator pernyataan guna variabel kinerja valid dan layak guna dipakai sebagai data penelitian.

Tabel 6. Uji Reabilitas Pelatihan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	10

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel Pelatihan (X) bisa dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,689 > 0,60$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X) dinyatakan reliabel.

Tabel 7. Uji Reabilitas Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	10

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel Kinerja (X) bisa dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,615 > 0,60$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (Y) dinyatakan reliabel.

Analisa Deskriptif

Tabel 8. Analisa Deskriptif

Statistics

	Pelatihan	Kinerja
N	Valid	20
	Missing	0
Mean	42.50	43.60
Std. Error of Mean	.560	.535
Median	43.00	44.00
Std. Deviation	2.503	2.393
Variance	6.263	5.726
Minimum	38	40
Maximum	47	47
Sum	850	872

Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa jumlah data variabel Pelatihan memiliki nilai minimum 38 maksimum 40 dan rata – rata 42.50. Variabel kinerja memiliki nilai minimum 40 maksimum 47 dan mean 43.60.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.

PELATIHAN	.129	20	.200*	.962	20	.587
KINERJA	.166	20	.148	.922	20	.109

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat nilai signifikansi pelatihan kerja sebesar 0,587 dan kinerja karyawan sebesar 0,109. Keduanya menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05 yang berarti H0 diterima. Berdasarkan hasil uji tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kedua data kelompok tersebut berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Tabel 10. Hasil uji Linearitas
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KINERJA * PELATIHAN	Between Groups	(Combined)	48.000	8	6.000	1.086	.438
		Linearity	24.504	1	24.504	4.433	.059
		Deviation from Linearity	23.496	7	3.357	.607	.740
	Within Groups		60.800	11	5.527		
	Total		108.800	19			

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi produk sebesar $0,52 > 0,33$ yang berarti variabel Pelatihan dan Variabel kinerja e berbentuk linier.

Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana menunjukkan pengaruh variable independen terhadap variabel dependen dengan persamaan sebagai berikut $Y = a + bx$.

Tabel 11. Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.314	8.445		2.879	.010
	PELATIHAN	.454	.198	.475	2.287	.034

a. Dependent Variable: KINERJA

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas maka menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 24.314 + 0,454$$

Dari persamaan yang dihasilkan pada tabel tersebut diperoleh suatu gambaran bahwa koefisien regresi dari variabel Pelatihan yaitu b bertanda positif. Hal ini berarti variabel X ditingkatkan akan berdampak positif terhadap Kinerja. Hasil perhitungan memperlihatkan bahwa X mewakili variabel Pelatihan memberikan angka koefisien regresi parsial yang positif sebesar 0.454 terhadap variabel Kinerja. Nilai ini memberi indikasi bahwa jika terjadi peningkatan Partisipasi sebesar 1% maka variabel Pelatihan akan meningkat sebesar 0,454. Hal tersebut menggambarkan bahwa Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja.

Uji R

Tabel 12. Uji R
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.475 ^a	.225	.182	2.164

a. Predictors: (Constant), PELATIHAN

Berdasarkan tabel uji R menunjukkan besarnya koefisien determinasi R square antara variabel X terhadap Y yaitu sebesar 22% hal ini menunjukkan pengaruh regresi antara X terhadap Y nilai R square 22% artinya variabel pelatihan mampu menerangkan variansi kinerja sebesar 22%.

Uji Hipotesis

Tabel 13. Uji Hipotesis (uji t)

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.314	8.445		2.879	.010
	PELATIHAN	.454	.198	.475	2.287	.034

a. Dependent Variable: KINERJA

Variabel X didapat uji T $2.879 > 1,72$ sehingga hasil analisis dapat dibuktikan bahwa X berpengaruh terhadap Y. Karena nilai signifikansi $0,034 < 0,05$ maka H_a diterima “terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelatihan terhadap Kinerja.

PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis (H_a) telah menunjukkan bahwa Pelatihan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan maka diperoleh nilai t hitung sebesar 2,879 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,034 tersebut lebih kecil dari 0,05, dengan demikian H_a diterima. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa pelatihan karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Akhmad Fajar (2020) yang berjudul “Pengaruh pelatihan dan pengembangan karir terhadap kinerja pegawai pada dinas BKPSDM Kab Gowa” yang menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan karir berpengaruh secara signifikan, simultan dan parsial terhadap kinerja pegawai, begitupun dengan hasil penelitian Nurul Khastelia Hartomo, Bachruddin Saleh Luturlean (2020) dengan judul “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung” yang menyatakan bahwa pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 62.4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain, hasil penelitian oleh Sekar Ayu Noviani Putri (2022) dengan judul “Pengaruh pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pabrik PT Indonesia Steel Tube work Semarang” juga menyatakan hal yang senada, bahwa Pelatihan dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sebanyak 30.6%, selanjutnya hasil penelitian Sopiya Safitri, Siti Annisa Wahdiniawati (2023) yang berjudul “Pengaruh pelatihan kerja, Motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Liong Indotasa Bogor” juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pelatihan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan teori Suparyadi (2015) yang menyatakan mengenai tujuan pelatihan untuk meningkatkan produktivitas karyawan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dan meningkatkan daya saing berkesinambungan dengan hasil penelitian adalah sesuai. Pelatihan secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pekerjaan, dengan faktor-faktor yang mempengaruhi sebagai indikator sesuai dengan teori Mangkunegara (2017) yaitu; Instruktur, peserta, materi, metode dan tujuan dari pelatihan, sedangkan indikator kinerja berdasarkan teori Wilson Bangun (2012) adalah kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran kerja dan kemampuan kerja sama.

Oleh karena itu, perusahaan harus menyusun program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan spesifik para karyawan dan tuntutan industri. Di sisi lain, pelatihan juga memfasilitasi pengembangan profesionalisme karyawan dalam perusahaan. Karyawan yang mendapatkan pelatihan cenderung memiliki pemahaman yang lebih mendalam terhadap peran mereka, serta bagaimana kontribusi mereka mempengaruhi keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di perusahaan dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif terhadap 20 responden. Berdasarkan hasil uji t, variabel pelatihan kerja memperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,879 > 1,72$) dan nilai signifikansi lebih kecil ($0,034 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial. Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan, antara lain penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan metode wawancara langsung agar data lebih objektif, serta dilakukan secara berkelanjutan untuk melihat pengaruh pelatihan dalam jangka panjang. Penelitian di masa mendatang juga disarankan menambah variabel lain seperti budaya organisasi, kualitas layanan karyawan, dan konflik peran serta wewenang pekerjaan. Dari sisi praktis, perusahaan diharapkan meningkatkan frekuensi dan kualitas pelatihan sesuai dengan kebutuhan karyawan, serta melakukan evaluasi efektivitas pelatihan untuk menilai sejauh mana materi yang diberikan berdampak pada kinerja. Selain itu, karyawan juga diharapkan

mengembangkan diri secara mandiri melalui webinar atau kursus online sesuai bidang kerja, serta aktif memberikan masukan mengenai kebutuhan pelatihan agar program yang disusun lebih tepat sasaran.

REFERENSI

- Agung Nugroho. *Strategi jitu memilih mode statistic penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Arikunto, S. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002.
- Armstrong, M. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page, 2014.
- Damas Elvianto, Naufal Dwiki Rofiantoro, Puput Harohmani, Syahwatul Khaldi Fauziyah, Ahmad Gunawan. 2024. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 2(2), 491–500. E-ISSN: 3026-3220.
- Edison, Emron & Y.A. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Gunawan, A. (2020). Pengaruh pelatihan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan PT. Yi Shen Industrial. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(1), 72–83.
- Hadari Nawawi, H. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2013.
- Henry Simamora. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN, 2015.
- Husain, A., Sepang, J. L., & Uhing, Y. (2021). Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sulutgo Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(2), 1–12.
- Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Keith Davis & Werther, W. B. *Human Resources and Personnel Management*. McGraw-Hill Publishing Co., 1996.
- Lijan Poltak Sinambela. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016.
- Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Mangkuprawira, S. & Hubeis. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2007.
- Meldona & Siswanto. *Perencanaan Tenaga Kerja Tinjauan Integratif*. Malang: UIN Maliki Press, 2012.
- Muhamad Nauval & Ana Ramadhayanti. 2024. Pengaruh penerapan pelatihan kerja dan perilaku organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Serasi Tunggal Mandiri. *Jurnal Ilmiah*, 1(1), 21–31.
- Nikmah, W., Mukarromah, A., Widyansyah, D., & Anshori, M. I. (2023). Penggunaan teknologi dalam pengembangan SDM. *Mutiara: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, 1(5), 366–386.
- Noe, R. A. *Employee Training and Development*. McGraw-Hill Education, 2017.
- Nugraha, D. A., Nadeak, B., Martini, N., & Suyaman, D. J. (2022). Pengaruh pengembangan karir dan kompetensi terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja pegawai negeri sipil Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Barat. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(1), 81–93.
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Edisi ke-6). Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014.
- Rivai, Veithzal & Sagala, E. J. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2009.
- Sri Wulandari & Faroman Syarief. (2022). Determinasi kinerja karyawan: Pelatihan, kepemimpinan, motivasi. *Jurnal Ilmiah*, 4(2).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suparyadi. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Menciptakan keunggulan bersaing berbasis kompetensi SDM*. Yogyakarta: Andi Publisher, 2016.
- Sutrisno, E. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Wilson Bangun. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Wirawan. *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia: Teori Psikologi, Hukum, Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2015.