

**BAB IV**

**ANALISIS PERSEPSI KARYAWAN ATAS PELAKSANAAN  
PELATIHAN SERVICE EXCELLENT DI BAGIAN CALL CENTER 147  
PADA PT INFOMEDIA NUSANTARA**

Pada bab ini akan dipaparkan dan dijelaskan hasil analisis data penelitian mengenai persepsi karyawan atas pelaksanaan pelatihan *service excellent* di bagian *call center* 147 pada PT Infomedia Nusantara. Pertama-tama akan dijelaskan mengenai pelaksanaan pelatihan yang diadakan oleh PT Infomedia Nusantara, kemudian akan menganalisis data yang diperoleh melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian

**A. Program Pelatihan *Call Center* 147 PT Infomedia Nusantara**

Program pelatihan bagi karyawan Call Center PT Infomedia Nusantara ada tiga macam, pertama adalah pelatihan yang diberikan kepada karyawan yang baru masuk. Pelatihan ini berisi tentang materi-materi dasar seperti sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, produk-produk perusahaan dan tentang bagaimana melaksanakan pekerjaan atau tugas-tugas yang akan dilakukannya dalam jabatan atau pekerjaannya nanti. Pelatihan yang kedua adalah *incidental training* yaitu pelatihan yang timbul karena adanya kebijakan baru atau *system* baru yang dikeluarkan oleh perusahaan jadi mau tidak mau semua karyawan yang bersangkutan harus mengikuti pelatihan agar dapat segera menguasai kebijakan atau *system* baru tersebut sehingga aktivitas kerja tidak mengalami kendala atau masalah di kemudian hari. Pelatihan yang ketiga yaitu pelatihan *service excellent*,

pelatihan ini biasanya dilaksanakan setahun sekali. Pelatihan ini berisi tentang pemahaman yang mendalam masalah yang berhubungan dengan pekerjaan seperti mengenal lebih jauh sifat-sifat pelanggan, bagaimana yang seharusnya dilakukan oleh seorang agen atau karyawan *call center* dalam menghadapi pelanggan, motivasi untuk melakukan perubahan pada diri, pemahaman kembali tentang produk knowledge dan pemantapan dalam pengoperasian *system* aplikasi computer.

Pelatihan *service excellent* dilaksanakan selama dua hari dan dilakukan secara bertahap bagi para peserta, maksudnya tidak semua karyawan mengikuti pelatihan tetapi dibagi beberapa kelompok dahulu, sehingga ada yang mengikuti pelatihan dan sebagian lagi masih tetap bekerja. Pelatihan untuk bagian *Call Center* 147 tidak dilakukan di kantor PT Infomedia Nusantara melainkan di kantor Telkom Jakarta Barat yaitu di jalan S. Parman Kav. 8 , tepatnya di seberang Mall Taman Anggrek. Pelatih atau instruktur yang mengajar pada pelatihan ini adalah pegawai dari PT Telkom yang bertugas khusus untuk memberikan pelatihan bagi para karyawan, sedangkan pegawai dari Infomedia Nusantara merupakan tim support dalam pelatihan tersebut yaitu mengorganisir kelancaran jalannya pelatihan seperti menyediakan keperluan dalam hal perlengkapan, jadwal pelatihan, materi pelatihan, dan sebagainya. Pelatihan *service excellent* dibagi menjadi dua metode pelatihan yang utama, yaitu *Classroom Training* dan *Laboratory Training*.

## 1. *Classroom Training*

*Classroom training* adalah pelatihan yang dilakukan di dalam suatu ruangan yang mirip dengan kelas untuk belajar. Pada ruangan tersebut tersedia komputer untuk mempermudah penjelasan materi yang telah dibuat oleh instruktur, infokus sebagai sarana untuk memperjelas tampilan dari komputer agar para peserta pelatihan dapat menangkap materi dengan lebih jelas, dan *whiteboard* sebagai media dari infokus agar tampilannya lebih jelas, selain itu *whiteboard* juga untuk tempat mencatat penjelasan yang lebih luas dari instruktur. Posisi duduk dari peserta pelatihan dibuat membentuk huruf U, hal ini dimaksudkan agar semua peserta dapat memperhatikan instruktur tanpa ada halangan dan komunikasi dapat dilakukan dengan mudah. Ruangan pelatihan dilengkapi oleh pendingin ruangan agar pelatihan dapat berlangsung dengan nyaman dan materi dapat dengan mudah untuk diterima oleh para peserta pelatihan.

## 2. *Laboratory Training*

*Laboratory Training* adalah pelatihan yang dilakukan di suatu ruangan khusus dan terdapat peralatan-peralatan yang biasa digunakan dalam bekerja. Peralatan tersebut terdiri dari komputer, *headset*, infokus, pesawat telepon, dan *whiteboard*. Pada ruangan ini setiap peserta pelatihan mendapatkan satu tempat yang sudah terdapat segala perlengkapan untuk praktek, jadi peserta dapat berlatih dengan leluasa. Pertama-tama pelatih akan menjelaskan bagaimana cara kerja dari aplikasi program komputer, yang dijelaskan melalui infokus dan juga menerangkan tahap-tahap yang harus dilakukan. Setelah pelatih selesai menjelaskan, kemudian para peserta pelatihan memulai untuk mempraktekan

materi yang telah dijelaskan oleh pelatih. Apabila ada yang belum dimengerti oleh para peserta, maka dipersilahkan untuk bertanya agar para peserta dapat benar-benar paham bagaimana cara untuk mengoperasikan program komputer dalam bekerja sehingga pada saat turun ke lapangan atau sudah mulai bekerja tidak mengalami kesalahan.

Hari pertama Pelatihan *service excellent* adalah pelatihan di dalam ruangan atau *Classroom Training*. Pelatihan ini dilaksanakan dalam kelas yang disediakan di *training center* PT Telkom dan diselenggarakan dengan jadwal yang telah ditetapkan pihak *training*. Materi yang diberikan dalam pelatihan ini mayoritas merupakan kegiatan operasional pelayanan PT Telkom. Pelatihan ini ditujukan kepada semua karyawan dengan tujuan untuk menambah pengetahuan, keahlian dan membentuk sikap yang sesuai dengan budaya perusahaan. Materi-materi pelatihan yang diberikan mencakup materi mengenai pengetahuan produk Telkom, prosedur pelaksanaan kegiatan pelayanan (*service*), pengenalan sifat-sifat pelanggan dan cara mengatasinya, dan motivasi untuk perubahan di dalam diri karyawan.

Hari kedua Pelatihan *service excellent* adalah pelatihan di dalam ruangan laboratorium atau *Laboratory Training*. Di ruangan ini para peserta pelatihan belajar kembali aplikasi yang biasa digunakan dalam bekerja. Instruktur pelatihan menerangkan kembali cara penggunaannya. Setelah semua mempraktekan aplikasi komputer tersebut, instruktur pelatihan mempersilahkan bagi semua peserta untuk menanyakan bagian mana yang belum begitu dipahami dan akan segera diberi penjelasan sampai peserta tersebut paham benar sehingga tidak akan

mengalami kesulitan waktu menggunakannya dalam bekerja. Tahap kedua setelah praktek aplikasi komputer adalah sesi *role play*, setiap peserta pelatihan diuji satu persatu seakan-akan sedang menghadapi pelanggan. Hal ini dilakukan untuk melihat apakah peserta pelatihan sudah memahami benar atau belum, materi-materi pelatihan yang telah diberikan selama dua hari tersebut.

Pelatihan *service excellent* merupakan pelatihan yang diselenggarakan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas dari para karyawan sehingga dapat selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan. Dengan pelayanan yang terbaik, dapat menarik pelanggan untuk selalu menggunakan produk Telkom ditengah persaingan yang sangat ketat saat ini, untuk itu pelatihan *service excellent* dilaksanakan setiap setahun sekali

## **B. Analisis Statistik Deskriptif**

Pada bagian ini akan dipaparkan dan dijelaskan hasil analisis data penelitian mengenai persepsi karyawan terhadap pelaksanaan pelatihan *service excellent* di bagian *call center* 147 pada PT Infomedia Nusantara. Analisis data ini diperoleh melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian untuk mengumpulkan data primer yang disebarkan kepada 55 (lima puluh lima) karyawan *call center* 147. Analisis pada bab ini terdiri dari dua bagian, yaitu analisis karakteristik data responden dan analisis terhadap jawaban yang diberikan oleh responden mengenai persepsi karyawan terhadap pelatihan *service excellent* yang diadakan oleh PT Infomedia Nusantara.

## B.1 Penyajian Data Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi empat kategori, yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir atau tingkat pendidikan, dan lama bekerja. Penelitian terhadap karakteristik responden berdasarkan pada beberapa kategori tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden.

### B.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dalam analisis distribusi frekuensi pada tabel berikut:

**Tabel IV.1**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**  
**n=55**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Pria	25	45,5 %
Wanita	30	54,5 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Identitas berdasarkan jenis kelamin dipilih untuk mengetahui lebih detail berapa banyak karyawan pria dan wanita yang menjadi responden dalam penelitian. Responden yang terdiri dari karyawan bagian *call center* 147 mayoritas ditempati oleh jenis kelamin wanita sebanyak 30 (tiga puluh) orang atau sebesar 54,5% dari total keseluruhan responden yang dijadikan kerangka sampel. Hal ini disebabkan untuk pekerjaan pelayanan biasanya perusahaan lebih banyak merekrut tenaga kerja wanita tetapi untuk kualitas pelayanan semua sama, baik tenaga kerja pria maupun tenaga kerja wanita.

### B.1.2 Berdasarkan Usia

Identitas responden berdasarkan usia dicantumkan untuk mengetahui secara mendalam berapa rata-rata usia responden yang menjadi sampel penelitian. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel IV.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**  
**n=55**

<b>Rentang Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
20-25 tahun	12	21,8 %
>25-30 tahun	29	52,8 %
>30-35 tahun	13	23,6 %
>35-40 tahun	1	1,8 %
>40 tahun	0	0
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Dari tabel diatas, mayoritas responden berada pada ketegori usia antara >25 – 30 tahun yaitu sebanyak 29 orang atau sebesar 52,8% dari total responden dan kategori usia 20 – 25 tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 21,8% dari dari total responden. Jumlah karyawan yang berusia >30 – 35 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 23,6% dari total responden, sedangkan jumlah karyawan yang berusia >35-40 tahun hanya sebanyak 1 orang atau sebesar 1,8% dari total responden.

Dari tabel IV.2 dapat dilihat gambaran usia reponden paling banyak rentang usia responden >25-30 tahun. Hal tersebut dikarenakan pada umumnya usia tersebut merupakan usia produktif bagi karyawan untuk dapat bekerja dengan maksimum, walaupun karyawan yang berusia muda memiliki lebih banyak ide-ide baru dan lebih enerjik sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik karena kondisi fisik yang prima, namun kisaran usia >25-30 tahun dianggap tetap

dianggap lebih berpengalaman dan masih mempunyai fisik serta stamina yang prima.

### B.1.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik ketiga adalah karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir. Hal ini dimaksudkan untuk mengelompokkan karyawan pada latar belakang pendidikannya masing-masing.

**Tabel IV.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**  
**n=55**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
SLTA atau sederajat	0	0
D3	14	25,5 %
S1	41	74,5 %
S2	0	0
S3	0	0
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan tabel IV.3 dapat dilihat bahwa pendidikan formal terakhir para responden pada umumnya adalah S1 (sarjana) sebanyak 41 orang atau sebesar 74,5% sedangkan untuk pendidikan formal D3 (diploma) sebanyak 14 orang atau 25,5%. Identitas berdasarkan tingkat pendidikan dipilih untuk mengetahui lebih jauh bagaimana latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh setiap responden yang menjadi obyek penelitian. Latar belakang pendidikan menjadi salah satu faktor penting dari seorang karyawan untuk dapat *qualified* dalam menjalankan pekerjaannya. Selain faktor seperti: masa kerja (senioritas) dan pengalaman. Seperti yang diungkapkan oleh staff HRD Bapak Zulkarnain



*“Perusahaan kami selalu berusaha mementingkan antara latar belakang pendidikan dengan posisi karyawan dalam perusahaan.”<sup>60</sup>*

Berdasarkan keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa PT Infomedia Nusantara telah menyesuaikan antara tingkat pendidikan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

#### **B.1.4 Berdasarkan Lama Bekerja**

Karakteristik keempat adalah karakteristik berdasarkan lama bekerja. Hal ini dimaksudkan untuk melihat berapa lama responden bekerja pada PT Infomedia Nusantara.

**Tabel IV.4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja**  
**n=55**

<b>Lama Kerja</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
0-5 tahun	45	81,8 %
>5-10 tahun	10	18,2 %
>10-15 tahun	0	0
>15-20 tahun	0	0
>20 tahun	0	0
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Dari tabel tersebut terlihat, responden yang telah bekerja 0-5 tahun ada pada urutan pertama yaitu sebanyak 45 orang atau sebesar 81,8% diikuti untuk responden dengan masa kerja >5–10 tahun yaitu sebanyak 10 orang atau 18,2%

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa paling banyak responden yang bekerja pada *call center* 147 adalah 0-5 tahun, apabila dikaitkan dengan usia karyawan yang mayoritas responden berusia >25-30 tahun, maka

---

<sup>60</sup> Hasil Wawancara dengan Staf HRD Bapak Zulkarnain pada 4 juni 2008

dapat dikatakan sebagian besar responden yang dijadikan objek penelitian belum begitu lama bekerja di PT Infomedia Nusantara. Salah satu staff HRD Bapak Zulkarnain mengungkapkan

*“Hal ini terjadi karena sebelumnya karyawan call center 147 ditangani oleh pegawai Telkom langsung kemudian dikarenakan ada peralihan di Telkom, maka sebagian besar karyawan call center 147 digantikan oleh karyawan dari PT Infomedia Nusantara.”*<sup>61</sup>

## **B.2 Analisis Statistik Deskriptif Persepsi Karyawan Terhadap Dimensi Pelatihan**

Pada bagian ini akan disajikan tabel distribusi frekuensi yang berisi tentang persepsi karyawan terhadap pelaksanaan pelatihan. Ada beberapa dimensi yang dihadirkan pada analisis statistik penelitian ini.

### **1. Dimensi pembelajaran**

Pembelajaran berarti karyawan mempelajari sesuatu hal yang membuat karyawan memiliki kemampuan yang lebih daripada sebelumnya atau karyawan lebih memahami sesuatu hal secara mendalam sehingga karyawan mempunyai *skill* dan pengetahuan yang lebih mantap lagi. Dalam hal ini yang dimaksud adalah pelayanan terhadap pelanggan. PT Infomedia Nusantara memberikan pelatihan *service excellent* agar para karyawan *call center 147* memiliki kemampuan yang lebih maksimal lagi dalam melayani pelanggan.

---

<sup>61</sup> Hasil Wawancara dengan Staf HRD Bapak Zulkarnain pada 4 juni 2008

## 2. Dimensi perilaku

Perilaku adalah suatu tingkah laku atau tindakan yang dilakukan oleh individu di dalam suatu kelompok yang menimbulkan pengaruh terhadap individu lain. Yang dimaksud individu disini adalah karyawan *call center* 147 dan kelompok adalah perusahaan, sedangkan individu lainnya adalah orang-orang yang ada di sekitarnya termasuk juga para pelanggan yang ditanganinya. PT Infomedia Nusantara memberikan pelatihan *service excellent* agar karyawan memiliki perilaku yang sesuai dengan budaya yang ada pada perusahaan sehingga menimbulkan *image* yang baik kepada lingkungan di sekitarnya termasuk para pelanggan.

## 3. Dimensi reaksi

Reaksi adalah respon atau tanggapan dari para peserta tentang kegiatan yang telah dijalaninya. Pada pelatihan *service excellent* ini dapat dilihat respon karyawan terhadap pelaksanaan pelatihan, bisa dari tempatnya, peralatannya, ataupun pelatihnya.

## 4. Dimensi hasil

Hasil merupakan sesuatu yang terjadi atau perubahan yang terjadi setelah diadakannya suatu kegiatan. Dalam hal ini adalah perubahan yang terjadi pada karyawan *call center* 147 setelah melaksanakan pelatihan *service excellent* yang diadakan oleh PT Infomedia Nusantara.

Berikut ini akan disajikan distribusi frekuensi yang berisi persepsi karyawan terhadap pelatihan yang diberikan berdasarkan dimensi-dimensi diatas.

### B.2.1 Analisis Dimensi Pembelajaran

Untuk mengetahui persepsi dari karyawan bagian *call center* 147 terhadap pelatihan *service excellent*, maka dimensi pertama yang akan diukur adalah mengenai pembelajaran. Dalam dimensi ini terdapat beberapa indikator yang dijadikan alat bantu untuk menunjukkan persepsi karyawan mengenai pembelajaran dalam pelatihan.

**Tabel IV.5**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Pembelajaran**  
**Indikator Pelatihan *Service Excellent* Merupakan Bentuk Penyegaran**  
**Pengetahuan**  
**n=55**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
STS	0	0
TS	0	0
R	5	9,1 %
S	37	67,3 %
SS	13	23,6 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan tabel IV.5 di atas, mayoritas persepsi karyawan terhadap indikator pelatihan *service excellent* merupakan bentuk penyegaran pengetahuan adalah setuju, yaitu 37 responden atau 67,3% dari total responden. Persepsi sangat setuju mempunyai frekuensi 13 responden atau 23,6% dari total responden, dan persepsi ragu-ragu mempunyai frekuensi 5 responden atau 9,1% dari total responden. Dengan demikian persepsi karyawan terhadap dimensi pelatihan *service excellent* merupakan bentuk penyegaran pengetahuan, mayoritas responden menyatakan setuju.

Berdasarkan keterangan yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan langsung kepada karyawan bagian *call center* 147<sup>62</sup>, hampir rata-rata karyawan setuju dengan pelatihan *service excellent* untuk penyegaran pengetahuan, karena tingginya jumlah telepon yang masuk setiap harinya dan untuk hal yang sama misalnya menanyakan *billing* telepon sedangkan untuk produk yang lainnya jarang ada yang menanyakan maka pelatihan ini dapat *refresh* atau menyegarkan kembali pengetahuan yang mungkin jarang untuk dibuka atau jarang untuk diinformasikan.

**Tabel IV.6**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Pembelajaran**  
**Indikator Sistem Pengajaran Pelatihan *Service Excellent* Terarah dan**  
**Lancar**  
**n=55**

Kategori	Frekuensi	Persentase
STS	0	0
TS	1	1,8 %
R	5	9,1 %
S	39	70,9 %
SS	10	18,2 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator kedua yaitu sistem pengajaran pelatihan *service excellent* terarah dan lancar menunjukkan 39 responden atau 70,9% dari total responden menyatakan setuju, 10 responden atau 18,2% dari total responden menyatakan sangat setuju, 5 responden atau 9,1% dari total responden menyatakan ragu-ragu dan 1 responden atau 1,8% dari total responden menyatakan tidak setuju. Dengan demikian persepsi karyawan terhadap sistem pengajaran pelatihan *service excellent* terarah

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

dan lancar, sebagian besar responden menyatakan setuju. Dari wawancara yang berhasil dilakukan dengan karyawan *call center* 147<sup>63</sup> pelatihan *service excellent* berjalan dengan lancar dan materi yang diajarkan juga mengarah walaupun terkadang ada senda gurau diantara para peserta pelatihan, namun itu tidak mengganggu jalannya pelatihan. Hal tersebut juga dimaklumi oleh pengajar atau instruktur pelatihan.

**Tabel IV.7**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Pembelajaran**  
**Indikator Penerapan Pengetahuan *Service Excellent* Pada Pelaksanaan**  
**Pekerjaan Sudah Sesuai**  
**n=55**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
STS	0	0
TS	0	0
R	7	12,7 %
S	40	72,7 %
SS	8	14,6 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan tabel IV.7 di atas, untuk indikator ketiga yaitu penerapan pengetahuan *service excellent* pada pelaksanaan pekerjaan sudah sesuai menunjukkan 40 responden atau 72,7% dari total responden menyatakan setuju, 8 responden atau 14,6% dari total responden menyatakan sangat setuju dan 7 responden atau 12,7% dari total responden menyatakan ragu-ragu. Dilihat dari tabel diatas mayoritas dari responden menyatakan setuju bahwa pengetahuan *service excellent* pada pelaksanaan pekerjaan sudah sesuai. Berdasarkan keterangan yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara dengan karyawan *call*

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

*center 147*<sup>64</sup> pengetahuan yang didapat dari pelatihan *service excellent* memang sudah sesuai dengan pekerjaan yang kami lakukan setiap hari. Untuk mempelajari materi pelatihan tidak perlu memakan waktu lama, untuk itu pelatihan ini hanya dilaksanakan beberapa hari saja.

**Tabel IV.8**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Pembelajaran**  
**Indikator Pelatihan *Service Excellent* Memberikan Pengetahuan Yang Mendalam Kepada Karyawan**  
**n=55**

Kategori	Frekuensi	Persentase
STS	0	0
TS	0	0
R	5	9,1 %
S	32	58,2 %
SS	18	32,7 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator keempat terlihat jawaban responden menunjukkan setuju bahwa pelatihan *service excellent* memberikan pengetahuan yang mendalam kepada karyawan. Hal ini terlihat dari jawaban 32 responden atau 58% dari total responden menyatakan setuju, 18 responden atau 32,7% dari total responden menyatakan sangat setuju, dan 5 responden atau 9,1% dari total responden menyatakan ragu-ragu. Pelatihan *service excellent* memberikan pengetahuan yang mendalam kepada para karyawan, hal ini seperti dikatakan oleh salah satu karyawan *call center 147*<sup>65</sup> pelatihan *service excellent* memberikan pengetahuan yang mendalam kepada para karyawan karena

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan karyawati *call center 147* pada tanggal 4 juni 2008

<sup>65</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center 147* pada tanggal 4 juni 2008

pengetahuan kami yang sebagian sudah agak memudar karena jarang ditanyakan oleh pelanggan menjadi lebih paham kembali dan yang sudah kami pahami menjadi semakin paham lagi.

**Tabel IV.9**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Pembelajaran**  
**Indikator Keahlian Karyawan Dirasakan Meningkat Dari Sebelum Pelatihan**  
*Service Excellent*  
**n=55**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
STS	0	0
TS	0	0
R	8	14,5 %
S	31	56,4 %
SS	16	29,1 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan tabel IV.9 di atas, untuk indikator kelima yaitu keahlian karyawan dirasakan meningkat dari sebelum pelatihan *service excellent* menunjukkan 31 responden atau 56,4% dari total responden menyatakan setuju, 16 responden atau 29,1% dari total responden menyatakan sangat setuju dan 8 responden atau 14,5% dari total responden menyatakan ragu-ragu. Dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, dengan demikian keahlian karyawan dirasakan meningkat dari sebelum pelatihan *service excellent*. Berdasarkan keterangan yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan bagian *call center* 147<sup>66</sup>, hampir rata-rata karyawan setuju dengan peningkatan keahlian setelah mengikuti pelatihan *service excellent* walaupun mungkin ada yang merasa peningkatannya sedikit dan ada juga yang

---

<sup>66</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008



merasa banyak mengalami peningkatan setelah pelatihan, hal ini mungkin dipengaruhi oleh keahlian yang dimiliki masing-masing individu.

Pada akhirnya peneliti dapat melihat dan mengambil kesimpulan untuk dimensi pembelajaran direspon sangat baik oleh karyawan. Modus yang berhasil ditunjukkan pada dimensi ini adalah kebanyakan responden berada pada tingkat setuju dan ada beberapa yang sangat setuju terhadap pembelajaran yang diberikan dalam pelatihan *service excellent*. Karyawan bagian *call center* 147 menganggap pembelajaran yang diberikan oleh perusahaan dalam pelatihan *service excellent* telah dapat memenuhi kebutuhan pengetahuan maupun keahlian karyawan.

### B.2.2 Analisis Dimensi Perilaku

Dimensi kedua dari penelitian ini adalah peneliti ingin melihat sejauh mana persepsi karyawan terhadap pelatihan *service excellent* yang ditunjukkan oleh karyawan didasarkan pada perilaku. Untuk itu akan dihadirkan beberapa indikator penelitian yang akan membantu dalam mengukur perilaku yang berasal dari responden.

**Tabel IV.10**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Perilaku**  
**Indikator Setelah Pelatihan *Service Excellent* Karyawan Bekerja Lebih Teliti**  
**n=55**

Kategori	Frekuensi	Persentase
STS	0	0
TS	3	5,4 %
R	6	10,9 %
S	37	67,3 %
SS	9	16,4 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan tabel IV.10 diatas, sebagian besar persepsi karyawan terhadap indikator pertama pada dimensi perilaku adalah setuju sebanyak 37 responden atau 67,3% dari total responden, 9 responden atau 16,4% dari total responden menjawab sangat setuju, 6 responden atau 10,9% dari total responden menjawab ragu-ragu dan 3 responden atau 5,4% dari total responden menjawab tidak setuju. Dengan jawaban yang beragam seperti 3 responden tidak setuju dan 6 responden menjawab ragu-ragu dengan peningkatan ketelitian pada karyawan setelah mengikuti pelatihan *service excellent*. Untuk responden yang menjawab tidak setuju dan ragu-ragu, karena sebagian dari karyawan merasa ketelitian dipengaruhi oleh sifat dari individu itu sendiri. Sedangkan yang setuju menyatakan pelatihan *service excellent* bisa mendorong karyawan untuk lebih teliti lagi dalam bekerja.<sup>67</sup>

**Tabel IV.11**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Perilaku**  
**Indikator Karyawan Merasa Bersemangat Setelah Mengikuti Pelatihan**  
***Service Excellent***  
**n=55**

Kategori	Frekuensi	Persentase
STS	0	0
TS	3	5,5 %
R	8	14,5 %
S	30	54,5 %
SS	14	25,5 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan untuk dimensi perilaku dengan indikator kedua, mengenai karyawan merasa bersemangat setelah mengikuti pelatihan *service excellent* mendapat tanggapan

<sup>67</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

yang sangat positif, dengan respon setuju yang ditunjukkan oleh 30 responden atau 54,5% dari total responden, 14 responden atau 25,5% dari total responden menyatakan sangat setuju, 8 responden atau 14,5% dari total responden menyatakan ragu-ragu, dan 3 responden atau 5,5% dari total responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan karyawan *call center* 147<sup>68</sup>, diketahui bahwa pelatihan *service excellent* berpengaruh dengan semangat kerja yang ditunjukkan oleh karyawan. Setelah mengikuti pelatihan *service excellent* karyawan memiliki semangat kerja kembali karena pelatihan *service excellent* merupakan penyegaran dalam bekerja juga.

**Tabel IV.12**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Perilaku**  
**Indikator Hubungan Kerja Yang Baik Antara Karyawan Dan Atasan Dapat**  
**Terjadi Dalam Pelatihan *Service Excellent***  
**n=55**

Kategori	Frekuensi	Persentase
STS	0	0
TS	3	5,5 %
R	7	12,7 %
S	38	69,1%
SS	7	12,7 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator ketiga dari dimensi perilaku terlihat jawaban responden menunjukkan setuju bahwa hubungan kerja yang baik antara karyawan dan atasan dapat terjadi dalam pelatihan *service excellent*. Hal ini terlihat dari jawaban 38 responden atau 69,1%

<sup>68</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

dari total responden menyatakan setuju, 7 responden atau 12,7% dari total responden menyatakan sangat setuju, 7 responden atau 12,7% dari total responden menyatakan ragu-ragu, dan 3 responden atau 5,5% dari total responden menyatakan tidak setuju. Walaupun persepsi dari responden beragam tetapi mayoritas responden menyetujui bahwa pelatihan *service excellent* dapat menjalin hubungan antara atasan dengan bawahan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan karyawan *call center* 147<sup>69</sup>, diketahui bahwa pelatihan *service excellent* dapat menjalin hubungan antara atasan dengan bawahan karena pada saat pelatihan *service excellent* para atasan seperti manajer dan supervisor ikut berpartisipasi dalam pelatihan dengan sering melakukan pemantauan.

**Tabel IV.13**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Perilaku**  
**Indikator Karyawan Memahami Secara Mendalam Tahapan Pekerjaan**  
**Setelah Mengikuti Pelatihan *Service Excellent***  
**n=55**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
STS	0	0
TS	0	0
R	9	16,4 %
S	34	61,8 %
SS	12	21,8 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan tabel IV.13 diatas, sebagian besar persepsi karyawan terhadap indikator keempat pada dimensi perilaku adalah setuju sebanyak 34 responden atau 61,8% dari total responden, 12 responden atau 21,8% dari total responden menjawab sangat setuju, dan 9 responden atau 16,4% dari total responden menjawab ragu-ragu. Pelatihan *service excellent* memberikan pemahaman yang

<sup>69</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

mendalam kepada para karyawan dalam hal tahapan pekerjaan, hal ini seperti dikatakan oleh salah satu karyawati *call center* 147<sup>70</sup> pelatihan *service excellent* memberikan pemahaman yang mendalam kepada para karyawan karena pemahaman kami yang mungkin agak memudar menjadi lebih paham kembali dan yang sudah kami pahami menjadi semakin paham lagi.

**Tabel IV.14**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Perilaku**  
**Indikator Hubungan Antar Karyawan Terjalin Dalam Pelatihan *Service Excellent***  
**n=55**

Kategori	Frekuensi	Persentase
STS	0	0
TS	1	1,8 %
R	7	12,7 %
S	37	67,3 %
SS	10	18,2 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan untuk dimensi perilaku dengan indikator kelima, mengenai hubungan antar karyawan terjalin dalam pelatihan *service excellent* mendapat tanggapan yang sangat positif, dengan respon setuju yang ditunjukkan oleh 37 responden atau 67,3% dari total responden, 10 responden atau 18,2% dari total responden menyatakan sangat setuju, 7 responden atau 12,7% dari total responden menyatakan ragu-ragu, dan 1 responden atau 1,8% dari total responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan tabel IV.14, dapat dilihat rata-rata responden menunjukkan persetujuannya mengenai hubungan antar karyawan dapat terjalin dalam pelatihan *service*

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan karyawati *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

*excellent*. Hal ini diakui oleh sebagian besar karyawan bagian *call center* 147 bahwasanya hubungan dengan karyawan yang lain dapat lebih akrab dalam pelatihan *service excellent* karena adanya rasa kebersamaan pada saat pelatihan.<sup>71</sup>

**Tabel IV.15**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Perilaku**  
**Indikator Pelatihan *Service Excellent* Membantu Dalam Mengatasi Keluhan**  
**Pelanggan**  
**n=55**

Kategori	Frekuensi	Persentase
STS	0	0
TS	0	0
R	3	5,5 %
S	37	67,3 %
SS	15	27,2 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator keenam dari dimensi perilaku terlihat jawaban responden menunjukkan setuju bahwa pelatihan *service excellent* membantu dalam mengatasi keluhan pelanggan. Hal ini terlihat dari jawaban 37 responden atau 67,3% dari total responden menyatakan setuju, 15 responden atau 27,2% dari total responden menyatakan sangat setuju, 3 responden atau 5,5% dari total responden menyatakan ragu-ragu. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan karyawan *call center* 147<sup>72</sup>, diketahui bahwa pelatihan *service excellent* sangat berpengaruh dalam mengatasi keluhan pelanggan. Kami merasa lebih percaya diri dalam menjelaskan atau menerima keluhan dari pelanggan karena pengetahuan dan skill kami terasa *direfresh* atau di mantapkan kembali.

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

Kesimpulannya adalah untuk dimensi perilaku yang berhubungan dengan pelatihan *service excellent* yang dilaksanakan oleh karyawan *call center* 147 telah memberikan perubahan kepada karyawan. Dimana mayoritas karyawan menyetujui atau mengakui bahwa terjadi suatu perubahan sikap atau tingkah laku yang positif dan membangun di dalam diri karyawan maupun hubungan dengan lingkungan kerja setelah karyawan mengikuti pelatihan *service excellent* yang diadakan oleh PT Infomedia Nusantara.

### B.2.3 Analisis Dimensi Reaksi

Dimensi ini menggambarkan bagaimana persepsi karyawan atas pelayanan yang diberikan pada pelatihan *service excellent*. Ada beberapa indikator yang termasuk kedalam dimensi reaksi ini. Hasil indeks jawaban responden atas indikator-indikator pada dimensi ini dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

**Tabel IV.16**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Reaksi**  
**Indikator Pelatih Memberikan Materi Pelatihan *Service Excellent* Dengan**  
**Baik Dan Persuasif**  
**n=55**

Kategori	Frekuensi	Persentase
STS	0	0
TS	0	0
R	3	5,5 %
S	40	72,7 %
SS	12	21,8 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan untuk dimensi reaksi dengan indikator pertama, pelatih memberikan materi pelatihan

*service excellent* dengan baik dan persuasif mendapat tanggapan yang sangat positif, dengan respon setuju yang ditunjukkan oleh 40 responden atau 72,7% dari total responden, 12 responden atau 21,8% dari total responden menyatakan sangat setuju, 3 responden atau 5,5% dari total responden menyatakan ragu-ragu. Hal ini diakui oleh sebagian besar karyawan bagian *call center* 147 bahwasanya pelatih memberikan materi dengan sangat persuasif sehingga semua peserta dapat mengikuti pelatihan dengan baik. Selain itu pelatih juga tidak selalu serius dalam menyampaikan materinya, terkadang diselingi dengan *games* atau semacam kuis untuk menghilangkan kebosanan pada saat pelatihan.<sup>73</sup>

**Tabel IV.17**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Reaksi**  
**Indikator Materi Pelatihan *Service Excellent* Menunjang Pekerjaan Yang**  
**Dilakukan**  
**n=55**

Kategori	Frekuensi	Persentase
STS	0	0
TS	0	0
R	4	7,3 %
S	38	69,1 %
SS	13	23,6 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Untuk jawaban responden atas indikator yang menyatakan materi pelatihan *service excellent* menunjang pekerjaan yang dilakukan menunjukkan mayoritas responden mendukung pernyataan tersebut, seperti terlihat dari 38 responden atau 69,1% dari total responden menyatakan setuju, 13 responden atau 23,6% dari total responden menyatakan sangat setuju, 4 responden atau 7,3% dari total responden menyatakan ragu-ragu. Berdasarkan keterangan yang didapatkan

<sup>73</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008



peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan bagian *call center* 147<sup>74</sup>, hampir rata-rata karyawan setuju bahwa materi pelatihan *service excellent* menunjang pekerjaan yang dilakukan karena sebagian besar materi pelatihan yang diberikan adalah materi-materi yang berhubungan langsung dengan pekerjaan yang selama ini kami lakukan.

**Tabel IV.18**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Reaksi**  
**Indikator Media Pelatihan Lengkap Dan Memadai**  
**n=55**

Kategori	Frekuensi	Persentase
STS	0	0
TS	0	0
R	4	7,3 %
S	46	83,6 %
SS	5	9,1 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Media pelatihan yang disediakan oleh perusahaan sudah lengkap dan memadai ternyata direspon sangat baik oleh karyawan. Sejumlah responden menyatakan sikap setuju sebanyak 46 responden atau 83,6% dari total responden, 5 responden atau 9,1% dari total responden menyatakan sangat setuju, dan 4 responden atau 7,3% dari total responden menyatakan ragu-ragu. Dari hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa perusahaan telah memberikan fasilitas yang cukup lengkap dan memadai. Hal ini juga disampaikan oleh salah satu karyawati *call center* 147<sup>75</sup> fasilitas yang disediakan sudah cukup lengkap dan

<sup>74</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

<sup>75</sup> Hasil wawancara dengan karyawati *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

memadai untuk semua peserta pelatihan jadi sepertinya tidak ada yang kurang dari segi fasilitasnya.

**Tabel IV.19**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Reaksi**  
**Indikator Lingkungan Pelatihan Nyaman Dan Bersih**  
**n=55**

Kategori	Frekuensi	Persentase
STS	0	0
TS	0	0
R	1	1,8 %
S	45	81,8 %
SS	9	16,4 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan untuk dimensi reaksi dengan indikator keempat, mengenai lingkungan pelatihan yang nyaman dan bersih mendapat tanggapan yang sangat positif, dengan respon setuju yang dinyatakan oleh 45 responden atau 81,8% dari total responden, 9 responden atau 16,4% dari total responden menyatakan sangat setuju, 1 responden atau 1,8% dari total responden menyatakan ragu-ragu. Berdasarkan keterangan yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan bagian *call center* 147<sup>76</sup>, hampir rata-rata karyawan setuju bahwa lingkungan pelatihan *service excellent* nyaman dan bersih karena ruangan pelatihan dilengkapi dengan AC sehingga ruangan tidak panas atau pengap dan juga tempat duduknya yang *aergonomis* sesuai dengan tubuh kita sehingga membuat kita nyaman dan fokus selama pelatihan berlangsung.

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

**Tabel IV.20**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Reaksi**  
**Indikator Waktu Pelaksanaan Pelatihan Tidak Mengganggu Jadwal Kerja**  
**n=55**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
STS	0	0
TS	2	3,6 %
R	8	14,6 %
S	35	63,6 %
SS	10	18,2 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator kelima dari dimensi perilaku terlihat jawaban responden menunjukkan setuju bahwa waktu pelatihan tidak mengganggu jadwal kerja . Hal ini terlihat dari jawaban 35 responden atau 63,6% dari total responden menyatakan setuju, 10 responden atau 18,2% dari total responden menyatakan sangat setuju, 8 responden atau 14,6% dari total responden menyatakan ragu-ragu, 2 responden atau 3,6% dari total responden menyatakan tidak setuju. Dengan jawaban yang beragam seperti 2 responden tidak setuju dan 8 responden menjawab ragu-ragu dengan waktu pelatihan tidak mengganggu jadwal kerja. Untuk responden yang menjawab tidak setuju dan ragu-ragu, karena sebagian dari karyawan melihat bahwa jadwal pelatihan dibuat secara bertahap jadi tidak semua karyawan mengikuti pelatihan pada satu waktu yang telah di tentukan tetapi harus selalu ada yang bertugas atau dengan kata lain pelatihan dilakukan secara bergantian. Sedangkan yang setuju menyatakan pelatihan *service excellen* tidak mengganggu jadwal bekerja karena

hal tersebut tidak begitu menjadi masalah yang besar selama aktivitas bekerja dapat berjalan dengan lancar.<sup>77</sup>

**Tabel IV.21**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Reaksi**  
**Indikator Lokasi Pelatihan Mudah Dijangkau**  
**n=55**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
STS	0	0
TS	5	9,1 %
R	5	9,1 %
S	33	60 %
SS	12	21,8 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan tabel IV.21 di atas, sebagian besar persepsi karyawan terhadap indikator lokasi pelatihan mudah dijangkau adalah setuju, yaitu 33 responden atau 60% dari total responden. Persepsi sangat setuju mempunyai frekuensi 12 responden atau 21,8% dari total responden, persepsi ragu-ragu mempunyai frekuensi 5 responden atau 9,1% dari total responden, dan persepsi tidak setuju mempunyai frekuensi 5 responden atau 9,1% dari total responden. Dengan jawaban yang beragam seperti 5 responden tidak setuju dan 5 responden menjawab ragu-ragu dengan lokasi pelatihan mudah dijangkau. Untuk responden yang menjawab tidak setuju dan ragu-ragu, karena sebagian dari karyawan melihat bahwa lokasi pelatihan mudah dijangkau bagi karyawan yang rumahnya tidak begitu jauh dengan lokasi pelatihan sedangkan bagi karyawan yang rumahnya berada sangat jauh, maka lokasi pelatihan dianggap tidak mudah untuk dijangkau. Sedangkan yang setuju menyatakan lokasi pelatihan mudah dijangkau

<sup>77</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

karena lokasi pelatihan sebenarnya mudah untuk dijangkau tinggal menyesuaikan jadwal keberangkatannya saja dari rumah, kalau tidak mau menempuh waktu yang sangat lama dalam perjalanan maka berusaha untuk berangkat pagi-pagi sehingga jalanan masih lengang dan lancar, karena apabila berangkatnya sudah agak siang maka bisa terjebak macet dan waktu perjalanan akan terasa sangat lama.<sup>78</sup>

Kesimpulannya adalah untuk dimensi reaksi mendapatkan respon yang baik dari karyawan, karena dimensi ini sangat berhubungan dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan dalam pelaksanaan pelatihan *service excellent*. Sebagian besar karyawan mengakui bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan sudah baik dan mendukung jalannya pelatihan.

#### **B.2.4 Analisis Dimensi Hasil**

Dimensi yang terakhir adalah dimensi hasil, dari penelitian ini peneliti ingin melihat sejauh mana hasil dari pelatihan yang ditunjukkan oleh karyawan. Untuk itu akan dihadirkan beberapa indikator penelitian yang akan membantu dalam mengukur dimensi hasil yang berasal dari responden.

---

<sup>78</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

**Tabel IV.22**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Hasil**  
**Indikator Komitmen Kerja Terhadap Perusahaan Dapat Timbul Dari**  
**Pelatihan *Service Excellent***  
**n=55**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
STS	0	0
TS	1	1,8 %
R	10	18,2 %
S	30	54,5 %
SS	14	25,5 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Untuk jawaban responden atas indikator yang menyatakan komitmen kerja terhadap perusahaan dapat timbul dari pelatihan *service excellent* menunjukkan mayoritas responden mendukung pernyataan tersebut, seperti terlihat dari 30 responden atau 54,5% dari total responden menyatakan setuju, 14 responden atau 25,5% dari total responden menyatakan sangat setuju, 10 responden atau 18,2% dari total responden menyatakan ragu-ragu, dan 1 atau 1,8% dari total responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan keterangan yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan bagian *call center* 147<sup>79</sup>, pelatihan *service excellent* bisa membangkitkan komitmen dalam bekerja karena setelah mengikuti pelatihan di dalam diri merasa ingin lebih baik lagi dalam bekerja terutama dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

---

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

**Tabel IV.23**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Hasil**  
**Indikator Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Menjadi Lebih Mudah**  
**n=55**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
STS	0	0
TS	1	1,8 %
R	3	5,5 %
S	39	70,9 %
SS	12	21,8 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan tabel IV.23 di atas, sebagian besar persepsi karyawan terhadap indikator memberikan pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih mudah adalah setuju, yaitu 39 responden atau 70,9% dari total responden. Persepsi sangat setuju mempunyai frekuensi 12 responden atau 21,8% dari total responden, persepsi ragu-ragu mempunyai frekuensi 3 responden atau 5,5% dari total responden, dan persepsi tidak setuju mempunyai frekuensi 1 responden atau 1,8% dari total responden. Berdasarkan keterangan yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan bagian *call center* 147<sup>80</sup>, hampir rata-rata karyawan setuju bahwa memberikan pelayanan kepada pelanggan terasa menjadi lebih mudah karena pengetahuan dan keahlian kami diperdalam lagi melalui pelatihan *service excellent* ini.

---

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

**Tabel IV.24**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Hasil**  
**Indikator Pelatihan *Service Excellent* Memotivasi Disiplin Dalam Bekerja**  
**n=55**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
STS	0	0
TS	1	1,8 %
R	8	14,6 %
S	34	61,8 %
SS	12	21,8 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan untuk dimensi hasil dengan indikator ketiga, mengenai pelatihan *service excellent* memotivasi disiplin dalam bekerja mendapat tanggapan yang positif, dengan respon setuju yang dinyatakan oleh 34 responden atau 61,8% dari total responden, 12 responden atau 21,8% dari total responden menyatakan sangat setuju, 8 responden atau 14,6% dari total responden menyatakan ragu-ragu, dan 1 responden atau 1,8% dari total responden menyatakan tidak setuju. Dengan jawaban yang beragam seperti 1 responden tidak setuju dan 8 responden menjawab ragu-ragu dengan pelatihan *service excellent* memotivasi disiplin dalam bekerja. Untuk responden yang menjawab tidak setuju dan ragu-ragu, karena sebagian dari karyawan merasa setiap karyawan memiliki dasar motivasi berdisiplin yang berbeda atau mungkin sudah sifat dari karyawan tersebut sudah disiplin. Sedangkan yang setuju menyatakan pelatihan *service excellent* memotivasi disiplin dalam bekerja dikarenakan pada saat mengikuti pelatihan *service excellent* ada dorongan atau motivasi dari instruktur untuk selalu



memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan kita hal tersebut sangat berpengaruh kepada kami.<sup>81</sup>

**Tabel IV.25**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Hasil**  
**Indikator Pelatihan Service Excellent Memicu Prestasi Kerja Karyawan**  
**n=55**

Kategori	Frekuensi	Persentase
STS	0	0
TS	3	5,5 %
R	8	14,5 %
S	34	61,8 %
SS	10	18,2 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Juni 2008

Berdasarkan tabel IV.25 di atas, sebagian besar persepsi karyawan terhadap indikator pelatihan *service excellent* memicu prestasi kerja karyawan adalah setuju, yaitu 34 responden atau 61,8% dari total responden. Persepsi sangat setuju mempunyai frekuensi 10 responden atau 18,2% dari total responden, persepsi ragu-ragu mempunyai frekuensi 8 responden atau 14,5% dari total responden, dan persepsi tidak setuju mempunyai frekuensi 3 responden atau 5,5% dari total responden. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan karyawan *call center* 147<sup>82</sup>, pelatihan *service excellent* dapat memicu prestasi kerja karyawan karena setelah mengikuti pelatihan *service excellent* karyawan terdorong untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sehingga setiap karyawan berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik.

<sup>81</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

<sup>82</sup> Hasil wawancara dengan karyawan *call center* 147 pada tanggal 4 juni 2008

Kesimpulan untuk dimensi hasil yang berhubungan dengan pelatihan *service excellent* yang dilaksanakan oleh karyawan *call center* 147 telah memberikan hasil yang baik kepada karyawan. Dimana mayoritas karyawan *call center* 147 menyetujui atau mengakui bahwa karyawan merasakan ada hasil yang diperoleh setelah mengikuti pelatihan *service excellent* yang diadakan oleh PT Infomedia Nusantara.

Pada akhirnya peneliti dapat melihat dan mengambil kesimpulan dari keseluruhan dimensi yang telah dihadirkan adalah persepsi setuju bahwa pelaksanaan pelatihan *service excellent* yang diadakan oleh PT Infomedia Nusantara telah berjalan dengan baik, dimana sebagian besar karyawan merespon positif terhadap semua aktivitas maupun fasilitas yang disediakan selama menjalani pelatihan *service excellent*. Dari indikator-indikator yang telah di analisis dapat dilihat pula bahwa sebagian besar karyawan *call center* 147 berpandangan bahwa pelaksanaan pelatihan *service excellent* telah memberikan manfaat yang mendalam dan sangat membantu dalam peningkatan kualitas diri karyawan.

## PERHITUNGAN SKOR ATAS INDIKATOR

Hasil penelitian akan dianalisis dengan menggunakan teknik rentang kriteria yang digunakan untuk melihat persepsi karyawan terhadap pelatihan *service excellent* yang dilakukan oleh perusahaan. Bentuk pernyataan seperti yang telah diuraikan sebelumnya adalah berupa pernyataan positif terhadap keseluruhan komponen berupa pernyataan yang dinilai. Menghitung skor tiap komponen adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi dengan data nilai bobotnya. Menentukan rentang skala atau kriteria menggunakan rumus:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Dimana: n= jumlah sampel

m= jumlah alternatif jawaban tiap item

**Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan:**

$$RS = \frac{55(5-1)}{5} = 44$$

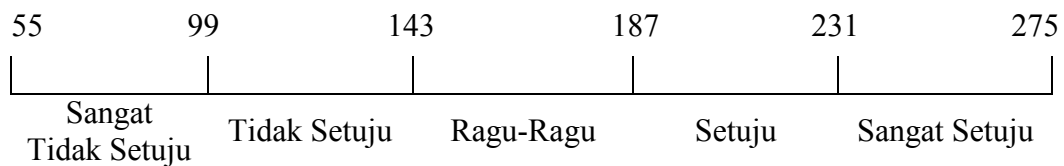
### **Skor**

Skor terendah adalah 55 (jumlah sampel x bobot terendah = 55 x 1)

Skor tertinggi (Skor ideal) adalah 275 (jumlah sampel x bobot tertinggi = 55 x 5)

### **Rentang Kriteria**

55	-	99	Sangat Tidak Setuju
99,1	-	143	Tidak Setuju
143,1	-	187	Ragu-Ragu
187,1	-	231	Setuju
231,1	-	275	Sangat Setuju



Dimensi Pembelajaran								
No	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1.	Pelatihan <i>service excellent</i> merupakan bentuk penyegaran pengetahuan	0	0	5	37	13	228	Setuju
2.	Sistem pengajaran pelatihan <i>service excellent</i> terarah dan lancar	0	1	5	39	10	223	Setuju
3.	Penerapan pengetahuan <i>service excellent</i> pada pelaksanaan pekerjaan sudah sesuai	0	0	7	40	8	221	Setuju
4.	Pelatihan <i>service excellent</i> memberikan pengetahuan yang mendalam kepada karyawan	0	0	5	32	18	223	Setuju
5.	Keahlian karyawan dirasakan meningkat dari sebelum pelatihan <i>service excellent</i>	0	0	8	31	16	228	Setuju
<b>Rata-rata jumlah skor/ Pernyataan</b>		<b>1133/5 = 226,6</b>						
Dimensi Perilaku								
No	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1.	Setelah pelatihan <i>service excellent</i> karyawan bekerja lebih teliti	0	3	6	37	9	217	Setuju
2.	Karyawan merasa bersemangat setelah mengikuti pelatihan <i>service excellent</i>	0	3	8	30	14	220	Setuju
3.	Hubungan kerja yang baik antara karyawan dan atasan dapat terjadi dalam pelatihan <i>service excellent</i>	0	3	7	38	7	214	Setuju

4.	Karyawan memahami secara mendalam tahapan pekerjaan setelah mengikuti pelatihan <i>service excellent</i>	0	0	9	34	12	223	Setuju
5.	Hubungan antar karyawan terjalin dalam pelatihan <i>service excellent</i>	0	1	7	37	10	221	Setuju
6.	Pelatihan <i>service excellent</i> membantu dalam mengatasi keluhan pelanggan	0	0	3	37	15	232	Setuju
<b>Rata-rata jumlah skor/ Pernyataan</b>		<b>1327/6= 221,2</b>						
<b>Dimensi Reaksi</b>								
No	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1.	Pelatih memberikan materi pelatihan <i>service excellent</i> dengan baik dan persuasif	0	0	3	40	12	229	Setuju
2.	Materi pelatihan <i>service excellent</i> menunjang pekerjaan yang dilakukan	0	0	4	38	13	229	Setuju
3.	Media pelatihan lengkap dan memadai	0	0	4	46	5	221	Setuju
4.	Lingkungan pelatihan nyaman dan bersih	0	0	1	45	9	228	Setuju
5.	Waktu pelaksanaan pelatihan tidak mengganggu jadwal kerja	0	2	8	35	10	218	Setuju
6.	Lokasi pelatihan mudah di jangkau	0	5	5	33	12	217	Setuju
<b>Rata-rata jumlah skor/ Pernyataan</b>		<b>1342/6= 223,7</b>						
<b>Dimensi Hasil</b>								
No	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1.	Komitmen kerja terhadap perusahaan dapat timbul dari pelatihan <i>service excellent</i>	0	1	10	30	14	222	Setuju
2.	Memberikan pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih mudah	0	1	3	39	12	227	Setuju

3.	Pelatihan <i>service excellent</i> memotivasi disiplin dalam bekerja	0	1	8	34	12	222	Setuju
4.	Pelatihan <i>service excellent</i> memicu prestasi kerja karyawan	0	3	8	34	10	216	Setuju
<b>Rata-rata jumlah skor/pernyataan</b>		<b>887/4= 221,8</b>						

Sumber: Hasil pengolahan penelitian, Juni 2008

Berdasarkan tabel hasil perhitungan diatas dengan merujuk pada skor penilaian secara keseluruhan, maka dapat dilihat bahwa pada dimensi pembelajaran menunjukkan karyawan merasa setuju sistem pembelajaran yang diselenggarakan pada pelatihan *service excellent* sudah baik, hal ini dapat dilihat dengan skor penilaian mencapai 226,6 yang masuk pada rentang kriteria setuju. Pada dimensi yang kedua yaitu dimensi perilaku menunjukkan hal yang sama yaitu sebagian besar karyawan setuju bahwa pelatihan *service excellent* menghasilkan perilaku positif yang sangat mendukung dalam kegiatan bekerja dan skor penilaian pada dimensi ini mencapai 221,2. Pada tabel hasil perhitungan diatas dapat kita lihat pula bahwa untuk dimensi reaksi dan dimensi hasil menunjukkan keterangan yang sama yaitu sebagian besar karyawan menunjukkan persetujuannya terhadap dimensi reaksi dan dimensi hasil. Skor penilaian untuk dimensi reaksi mencapai 223,7 dan dimensi hasil mencapai skor nilai 221,8.

**Tabel IV.26**  
**Rekapitulasi Dimensi Persepsi Karyawan Terhadap Pelatihan *Service Excellent***

NO	ASPEK DIMENSI	BOBOT SKOR	SKOR (%)
1	Dimensi Pembelajaran	226,6	82,4%
2	Dimensi Perilaku	221,2	80,4%
3	Dimensi Reaksi	223,7	81,3%
4	Dimensi Hasil	221,8	80,6%
<b>Skor Keseluruhan (%)</b>		<b>223,33</b>	<b>81,17%</b>

Sumber: Hasil penelitian Juni 2008

Dari hasil skor penilaian jawaban responden diatas, didapatkan skor tertinggi untuk dimensi pembelajaran, dimana diperoleh kisaran skor jawaban sebesar 226,6 atau 82,4% karyawan bagian *call center* 147 setuju bahwa pembelajaran pada pelatihan *service excellent* berjalan dengan baik. Berdasarkan skor keseluruhan untuk semua dimensi didapat skor nilai sebesar 223,33 dan skor nilai tersebut berada pada rentang kriteria setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan cenderung setuju bahwa pelatihan *service excellent* telah berjalan dengan baik.

Berdasarkan penelitian menggunakan frekuensi tabulasi dan perhitungan skor atas indikator pada akhirnya peneliti dapat melihat dan mengambil kesimpulan dari keseluruhan dimensi yang telah dihadirkan adalah persepsi setuju bahwa pelaksanaan pelatihan *service excellent* yang diadakan oleh PT Infomedia Nusantara telah berjalan dengan baik, dimana sebagian besar karyawan merespon positif terhadap semua aktivitas maupun fasilitas yang disediakan selama menjalani pelatihan *service excellent*. berdasarkan indikator-indikator yang telah

dianalisis dapat dilihat pula bahwa sebagian besar karyawan *call center* 147 berpandangan bahwa pelaksanaan pelatihan *service excellent* telah memberikan manfaat yang mendalam dan sangat membantu dalam peningkatan kualitas diri karyawan.

