



**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS KERJA MELALUI PROGRAM
PENDIDIKAN, PELATIHAN, DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAERAH OPERASI 9 JEMBER**

SKRIPSI

oleh

**TRI AYUNI ARPI
NIM 140810201258**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2016**



**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS KERJA MELALUI PROGRAM
PENDIDIKAN, PELATIHAN, DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAERAH OPERASI 9 JEMBER**

THE ANALYSIS OF PERFORMANCE QUALITY THROUGH EDUCATION,
TRAINING AND DEVELOPING THE EMPLOYEES OF PT. KERETA API
INDONESIA (PERSERO)
OPERATIONAL AREA 9 JEMBER

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

oleh

**TRI AYUNI ARPI
NIM 140810201258**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2016

**Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember – Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Tri Ayuni Arpi
NIM : 140810201258
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Analisis Peningkatan Kualitas Kerja Melalui Program Pendidikan,
Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. Kereta Api Indonesia
(Persero) Daerah Operasi 9 Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan subansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 18 Juli 2016
Yang menyatakan,

Tri Ayuni Arpi
NIM 140810201258

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Kualitas Kerja Melalui Program Pendidikan, Pelatihan dan pengembangan Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember
Nama Mahasiswa : Tri Ayuni Arpi
NIM : 140810201258
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Diseujui Tanggal : 6 september 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Sampeadi, MS
NIP. 1956040404 198503 1 002

Drs. Marmono Singgih, Msi
NIP. 19660904 199002 1 001

Menyetujui,
Ketua Program Studi
S1 Manajemen

Dr. Ika Barokah S. S.E, M.M
NIP. 19780525 200312 2 002

JUDUL SKRIPSI

Analisis Peningkatan Kualitas Kerja Melalui Program Pendidikan, Pelatihan dan pengembangan Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
Daerah Operasi 9 Jember

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh :

Nama : Tri Ayuni Arpi

NIM :140810201258

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah di pertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

5 Oktober 2016

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dra. Sudarsih M. Si : (.....)

NIP. 196212121992012001

Sekretaris : Drs. Budi Nurharjo M. Si : (.....)

NIP. 195703101984031003

Anggota : Drs. Eka Bambang Gusminto M.M : (.....)

NIP. 196702191992031001

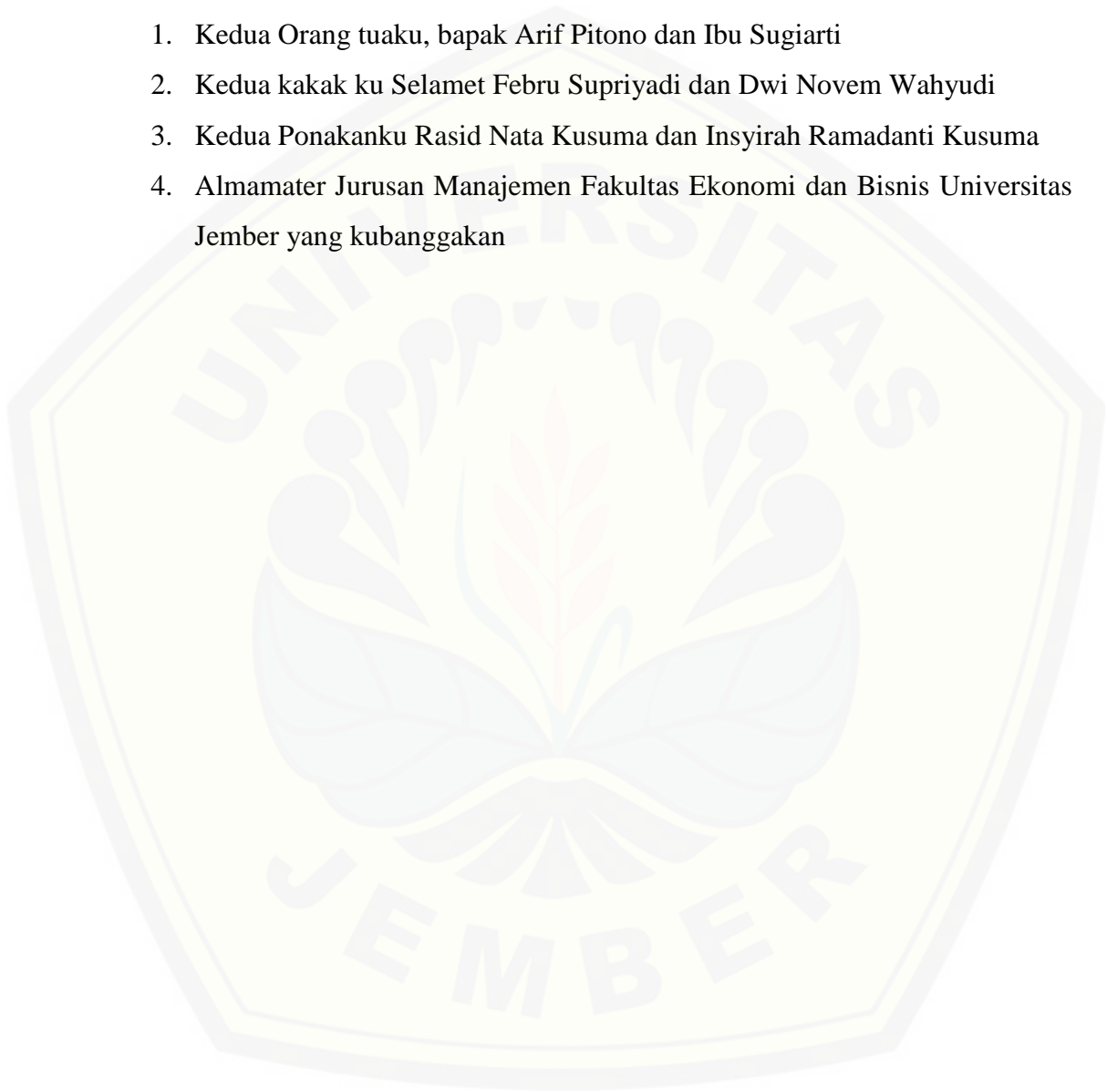
Mengetahui/ Menyetujui
Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Dr. Moehammad Fathorazzi. M. Si
NIP. 196306141990021001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua Orang tuaku, bapak Arif Pitono dan Ibu Sugiarti
2. Kedua kakak ku Selamat Febru Supriyadi dan Dwi Novem Wahyudi
3. Kedua Ponakanku Rasid Nata Kusuma dan Insyirah Ramadanti Kusuma
4. Almamater Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang kubanggakan



MOTTO

"Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua."

(Aristoteles)

"Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri."

(Ibu Kartini)

"Kesempatan datang bagai awan berlalu. Pegunakanlah ketika ia nampak di hadapanmu." (Ali Bin Abi Thalib)

"Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis, dan pada kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum."

(Mahatma Gandhi)

RINGKASAN

Analisis Peningkatan Kualitas Kerja Melalui Program pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah operasi 9 Jember, Tri Ayuni Arpi, 140810201258; 2016; 81 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.

Sumber daya manusia memiliki peran dan fungsi yang penting untuk mendukung kemajuan perusahaan maupun organisasi yang menaunginya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas sumber daya manusia dalam hal ini karyawan di sebuah perusahaan dapat diketahui dari kinerja yang dihasilkan oleh karyawan itu sendiri. Kinerja karyawan dalam sebuah organisasi publik maupun swasta dalam bekerja selalu tergantung pada pimpinan. Bila pimpinan tidak memiliki kemampuan memimpin, maka tugas-tugas yang sangat kompleks tidak dapat dikerjakan dengan baik. Selain itu budaya organisasi juga dapat mempengaruhi cara karyawan bertingkah laku, cara menggambarkan pekerjaannya, cara bekerja dengan koleganya, dan cara memandang masa depan dengan wawasan yang luas ditentukan oleh norma, nilai dan kepercayaannya yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh motivasi kerja karyawan itu sendiri, karena karyawan tidak akan menyelesaikan pekerjaan dengan baik apabila dalam dirinya tidak ada motivasi dan tidak ada yang membuatnya termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan peningkatan kualitas kerja karyawan sebelum dan sesudah program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karyawan PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah operasi 9 Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian statistik deskriptif yaitu penelitian untuk memahami sifat dari penelitian yang dilakukan secara kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 140 orang karyawan. Penarikan sampel menggunakan *Proportional Stratified Random Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 104 orang karyawan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Alat analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kerja tidak dipengaruhi oleh adanya program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karyawan, karena di PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah operasi 9 Jember ketiga program tersebut digunakan untuk mempertahankan kualitas yang dimiliki sekarang agar kualitas kerjanya tidak menurun.

SUMMARY

The Analysis Of Performance Quality Through Education, Training And Developing The Employees Of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Operational Area 9 Jember, Tri Ayuni Arpi, 140810201258; 2016; 81 pages; Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Jember.

Human resources roles and functions that are essential to support the advancement of companies and organizations that shelter in order to achieve the goals that have been set. The quality of human resources in this case the employees in a company can be seen from the performance generated by the employees themselves. Employee performance in a public and private organizations in the work always depends on the leadership. If the leadership does not have the ability to lead, the tasks are complex can not be done well. Besides the organizational culture can also affect the way employees behave, how to describe his work, how to work with colleagues, and a way of looking at the future with a wide horizon is determined by the norms, values and beliefs that can affect a person's ability to carry out their duties. Employee performance can also be influenced by employee motivation itself, because the employees are not going to finish the job properly when in him there is no motivation and no that motivated him to finish the job properly.

This study aims to determine whether there is a difference in improving the quality of employees before and after the educational programs, training and development of employees of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Operating area 9 Jember.

This research is a descriptive statistic that research to understand the nature of the research conducted quantitatively. The population in this study as many as 140 employees. Withdrawal of samples using Proportional Stratified Random Sampling by the number of respondents was 104 employees. The data used in this study are primary and secondary data. The analysis tool used is descriptive statistics.

The results showed that an increase in the quality of work is not affected by the presence of educational, training and employee development, because in PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Operating area 9 Jember three programs used to maintain a quality that now that the quality of work has not decreased.



PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat, hidayah, dan karunia Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Peningkatan Kualitas Kerja Melalui Program Pendidikan, Pelatihan dan pengembangan Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis menerima segala saran dan kritik yang berguna untuk perbaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dapat berjalan sebagai mana mestinya karena adanya dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Dr. Handriyono, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Drs. Sampeadi, MS. dan Drs. Marmono Singgih, M.si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sepenuh hati, sabar, dan pengertian memberikan banyak semangat dan nasehat yang membangun dan bermanfaat bagi penulis.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan banyak ilmu dan seluruh Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang banyak memberikan semangat tersendiri dalam penyelesaian skripsi.
5. Kedua Orang Tuaku, Ibu Sugiarti dan Bapak Arif Pitono yang telah memberikan banyak sekali kasih sayang, cinta, doa, semangat, pengertian, perhatian dan segalanya selama perjalanan penyelesaian skripsi.

6. Pimpinan dan seluruh karyawan serta staf PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember yang telah bersedia membantu dalam penyusunan skripsi.
7. kedua kakakku Slamet Febru Supriyadi, Dwi Novem Wahyudi, kedua ponakanku Rasid Nata Kusuma, Insyirah Ramadanti Kusuma, dan keluarga besar tercinta yang selalu memberikan semangat, doa, dan kasih sayangnya selama perjalanan penyelesaian skripsi.
8. Dian Adidaya Amansyah yang selalu menyayangi, mendukung, mengajari, dan menemani saya dalam keadaan apapun.
8. Teman - temanku Sita (Situl), lastri (Trong), Devy (depong), Wulan (Mbul), Nona (Kakak) terima kasih untuk semangat, masukan dan persahabatan selama ini.
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen transferan angkatan 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, semoga kesuksesan menyertai kalian. Semoga Allah selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah tulus ikhlas membantu. Penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi yang membacanya, Amin.

Jember, 6 September 2016

Penulis

DAFTAR ISI

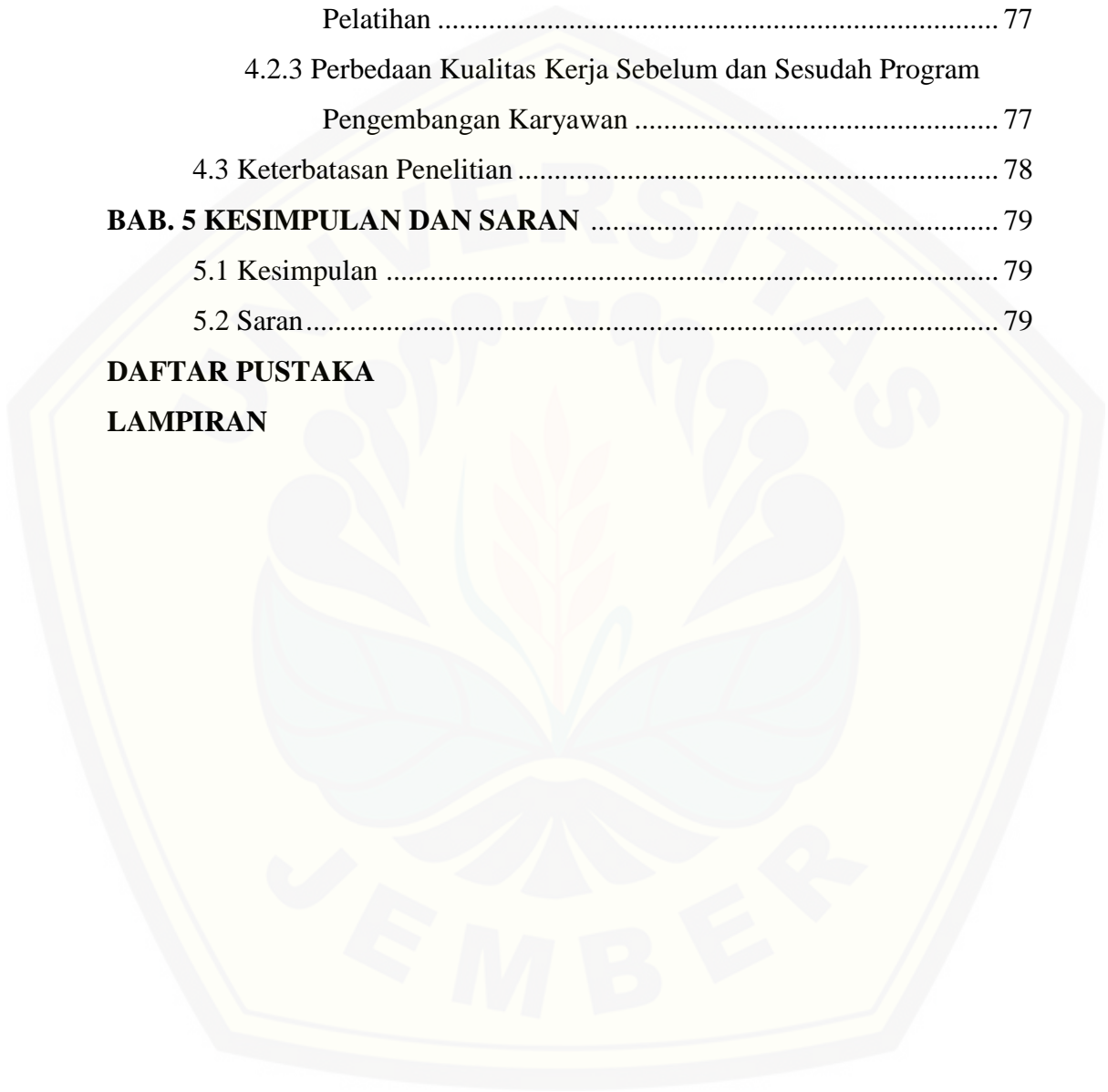
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB. 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB. 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kualitas Kerja	6
2.1.2 Pendidikan	8
2.1.3 Pelatihan	9
2.1.4 Pengembangan Karyawan	12
2.2 Perbedaan Pendidikan dan Pelatihan.....	14
2.3 Perbedaan Pendidikan dan Pengembangan Karyawan.....	14
2.4 Perbedaan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan.....	15
2.5 Penelitian Terdahulu	18

2.6 Kerangka Konseptual	21
2.7 Hipotesis Penelitian.....	21
2.7.1 Perbedaan Kualitas Kerja Sebelum dan sesudah Program Pendidikan	21
2.7.2 Perbedaan Kualitas Kerja Sebelum dan sesudah Program Pelatihan	22
2.7.3 Perbedaan Kualitas Kerja Sebelum dan sesudah Program Pengembangan Karyawan	22
BAB. 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel	24
3.3 Sumber Data	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.5 Identifikasi variabel.....	27
3.6 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel	27
3.6.1 Definisi Operasional Variabel	27
3.6.2 Skala Pengukuran Variabel.....	29
3.7 Metode Analisis Data	30
3.7.1 Uji Instrument	30
3.7.2 Statistik Deskriptif	31
3.7.3 Uji Hipotesis	31
3.7.4 Kerangka Konseptual.....	33
BAB. 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 9 Jember	35
4.1.2 Karakteristik responden	61
4.1.3 Uji Instrument	63
4.1.4 Statistik Deskriptif	66

4.2 Pembahasan	76
4.2.1 Perbedaan Kualitas Kerja Sebelum dan Sesudah Program Pendidikan	76
4.2.2 Perbedaan Kualitas Kerja Sebelum dan Sesudah Program Pelatihan	77
4.2.3 Perbedaan Kualitas Kerja Sebelum dan Sesudah Program Pengembangan Karyawan	77
4.3 Keterbatasan Penelitian	78
BAB. 5 KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

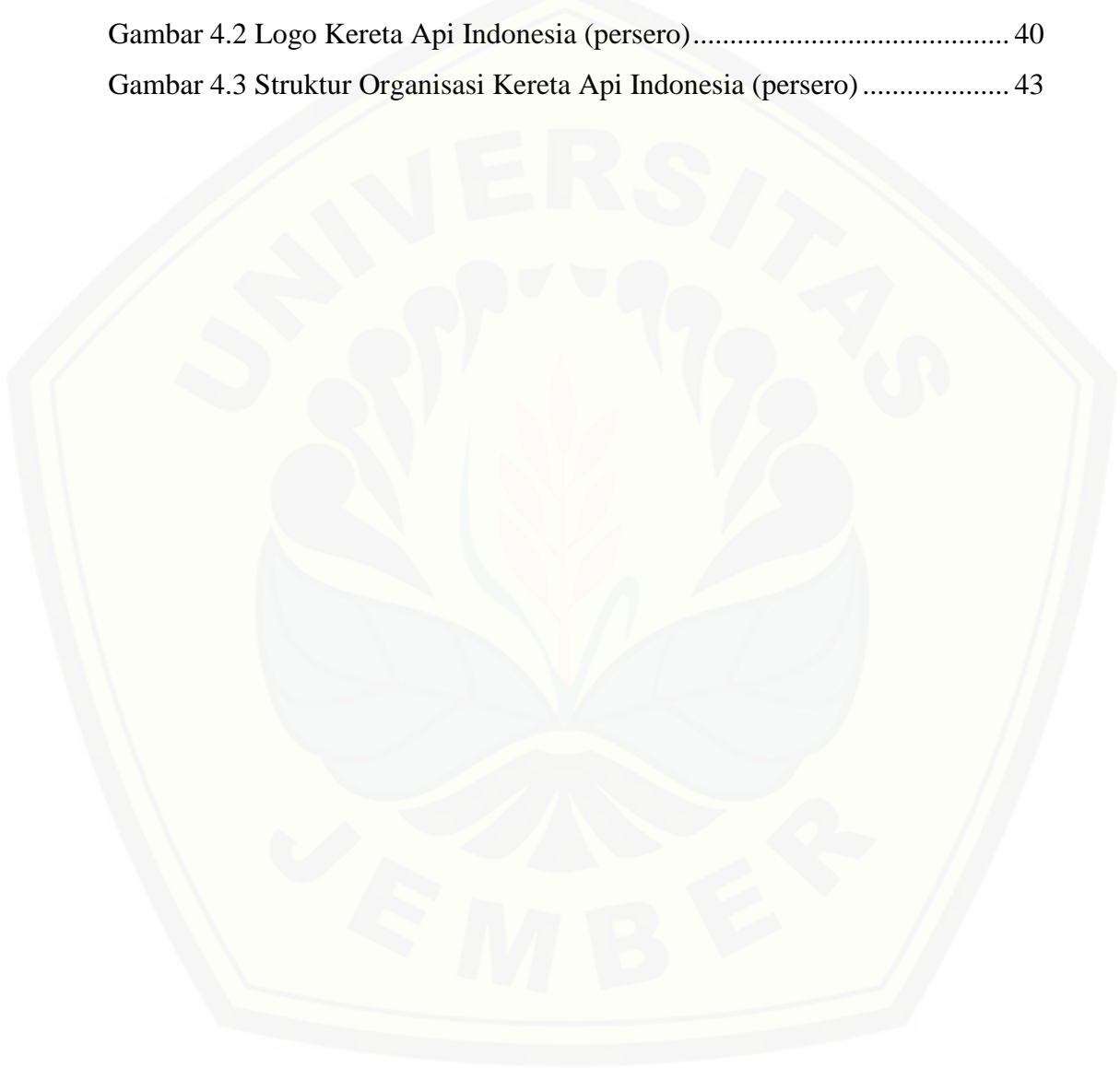


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Pendidikan dan Pengembangan.....	15
Tabel 3.1 Perhitungan Sampel Karyawan.....	25
Tabel 4.1 Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa kerja	62
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.8 Rata-rata dan standart deviasi variabel kualitas kerja.....	66
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Penilaian Sebelum dan Sesudah Kualitas Kerja	67
Tabel 4.10 Rata-rata dan standart deviasi variabel pendidikan.....	68
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Penilaian Sebelum dan Sesudah Pendidikan	68
Tabel 4.12 Rata-rata dan standart deviasi variabel Pelatihan	69
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Penilaian Sebelum dan Sesudah Pelatihan ...	69
Tabel 4.14 Rata-rata dan standart deviasi variabel Pengembangan Karyawan	70
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Penilaian Sebelum dan Sesudah Pengembangan Karyawan	70
Tabel 4.16 Kualitas Kerja	71
Tabel 4.17 Pendidikan.....	73
Tabel 4.18 Pelatihan.....	74
Tabel 4.19 Pengembangan Karyawan.....	75

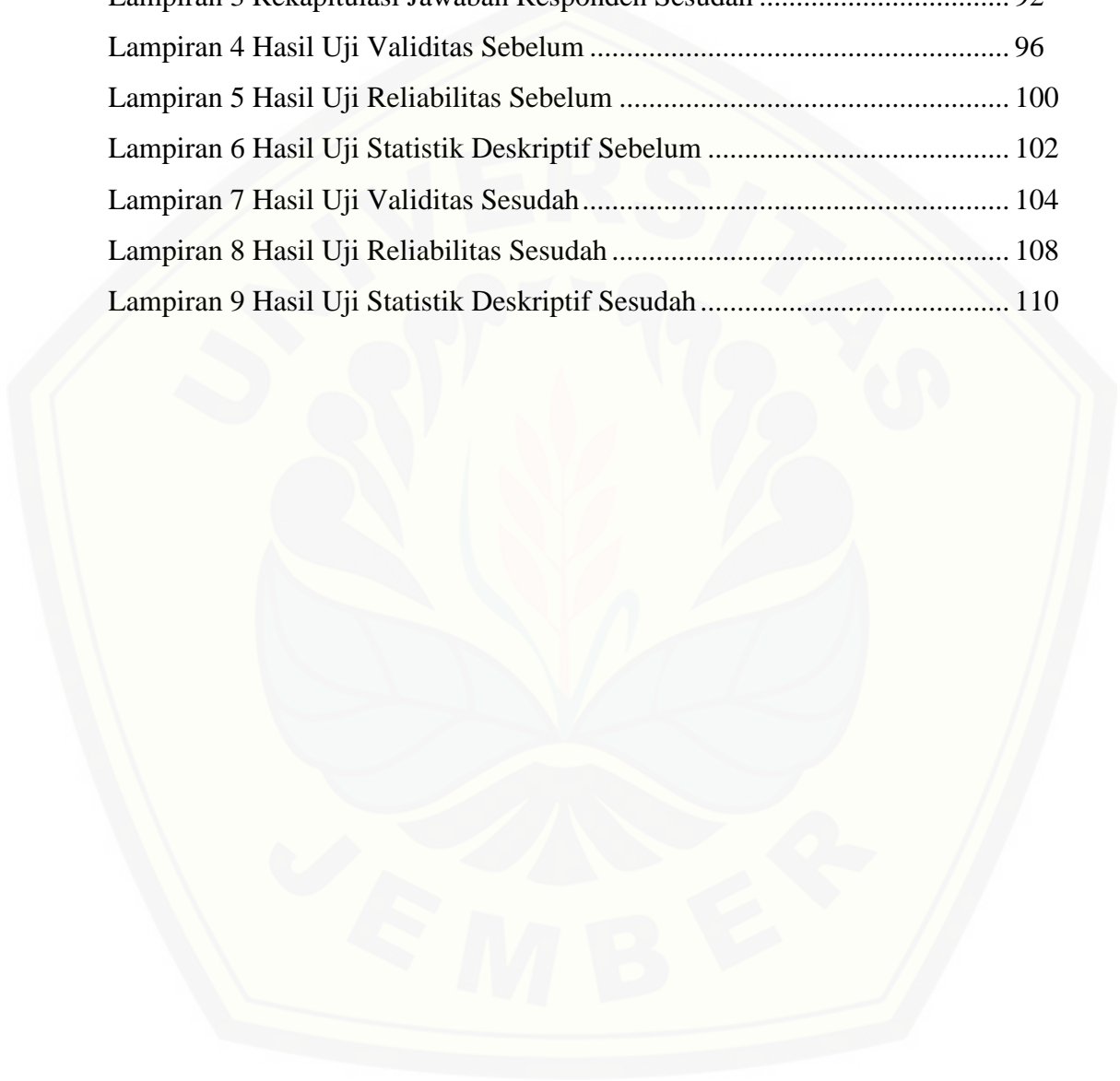
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	21
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	33
Gambar 4.1 Jalur Rel Kereta Api Daerah Operasi 9 Jember	40
Gambar 4.2 Logo Kereta Api Indonesia (persero).....	40
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kereta Api Indonesia (persero)	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	82
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden Sebelum.....	88
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden Sesudah	92
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Sebelum	96
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Sebelum	100
Lampiran 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Sebelum	102
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Sesudah.....	104
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Sesudah	108
Lampiran 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif Sesudah.....	110



BAB. 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan penggerak utama dalam segala aktivitas kegiatan di perusahaan, sehingga dibutuhkan perhatian yang serius terhadap pengelolaan sumber daya manusia, sebagai salah satu faktor penentu keberhasilan mutlak yang diperlukan. Keberhasilan suatu perusahaan tidak saja ditentukan oleh modal dan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga adanya sumber daya manusia yang berkemampuan tinggi, kecakapan, dan terampil. Selain itu yang diinginkan suatu perusahaan mempunyai sumber daya manusia yang sehat jasmani dan rohani, memiliki mental yang baik, disiplin, semangat dalam suatu pekerjaannya.

Kualitas sumber daya manusia di perusahaan merupakan salah satu faktor utama baik atau buruknya organisasi. Jika sumber daya manusianya lemah, maka perkembangan organisasi dapat terhambat dan produktivitasnya menjadi terbatas sehingga organisasi tidak mampu bersaing, baik dalam skala lokal, regional, maupun global. Organisasi menempuh berbagai cara untuk mendapatkan SDM yang memiliki kualitas tinggi, etos kerja produktif, keterampilan dan kreativitas, profesionalisme, disiplin, serta mampu menguasai dan mengembangkan teknologi. Salah satunya adalah melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karyawan bagi SDM-nya. Banyak yang berpendapat bahwa diantara faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan kinerja karyawan adalah kurangnya perhatian perusahaan dalam memberikan program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan yang sesuai bagi karyawannya. Peningkatan kualitas kerja mengacu pada bagaimana tentukan efektifnya lingkungan pekerjaan dalam memenuhi keperluan-keperluan pribadi dan nilai-nilai dari karyawan perusahaan tersebut. Kualitas kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan dari suatu perusahaan mampu memuaskan kebutuhan pribadi maupun kebutuhan perusahaan melalui pengalaman dalam melakukan pekerjaan pada perusahaan tersebut (Riggio dalam safrizal, 2004:54).

Pendidikan pada dasarnya merupakan usaha untuk mencari agar mengetahui informasi yang dibutuhkan dan berguna bagi kehidupan. Belajar untuk

mengetahui dalam prosesnya tidak sekedar mengetahui apa yang bermakna tetapi juga sekaligus mengetahui apa yang tidak bermanfaat bagi kehidupan. Pendidikan (formal) didalam suatu organisasi merupakan suatu proses pengembangan kemampuan kearah yang diinginkan oleh organisasi bersangkutan.

Pelatihan merupakan bagian dari suatu proses pendidikan yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan khusus seseorang atau sekelompok orang (Soekidjo Notoadmodjo, 2003:27). Pendidikan dan pelatihan pegawai adalah suatu bagian yang tidak terpisahkan di dalam pengembangan sumber daya manusia secara komperehensif, dimana Martoyo Susilo (2000:341) berpendapat pendidikan adalah proses pemberian tambahan pengetahuan yang dilakukan oleh sebuah organisasi terhadap pegawainya. Sedangkan pelatihan merupakan suatu proses pendidikan yang diarahkan kepada nilai-nilai keterampilan dan keahlian pegawai sesuai dengan jabatan atau pekerjaan yang diemban pegawai tersebut. Pendidikan dan pelatihan dipandang sebagai bentuk investasi jangka panjang bagi setiap organisasi, oleh karenanya setiap organisasi yang berkembang melakukan atau memfasilitasi proses pendidikan dan pelatihan bagi pegawainya dengan memberikan perhatian yang sangat besar terhadap proses tersebut. Sehingga meningkatnya kemampuan atau keterampilan para pegawai, maka secara otomatis akan meningkat pula kinerja para pegawainya.

Pengembangan karyawan merupakan bagian dari perencanaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi. Pengembangan karyawan penting dilakukan dengan terencana dan berkesinambungan. Pengembangan karyawan merupakan suatu investasi bagi perusahaan tentunya program pengembangan karyawan disusun dengan mekanisme yang ada di dalam organisasi dengan orientasi jangka panjang, karena pengembangan mempunyai ruang lingkup lebih luas untuk memperbaiki dalam meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap, dan sifat-sifat kepribadian (Hani handoko 1987:104). Pengembangan sumber daya manusia pada intinya diarahkan dalam rangka meningkatkan kualitasnya, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan produktivitas. Tujuan pengembangan pada dasarnya agar karyawan mampu beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi. Pengembangan karyawan lebih terfokuskan pada pemahaman konsep dan

pengembangan kemampuan serta kapasitas terhadap tuntutan-tuntutan yang akan di hadapi dengan perubahan yang cepat dan dinamis. Pengembangan karyawan merupakan salah satu alternative untuk mengantisipasi perpindahan tenaga kerja di dalam organisasi terkait dengan masa pensiun, promosi dan mutasi serta keusangan para karyawan. Pengembangan karyawan sangat membantu proses di dalam organisasi mengidentifikasi kompetensi yang di butuhkan perusahaan dan mempertahankan dan menjaga para karyawan yang memiliki potensi besar, berprestasi.

Terdapat berbagai macam perusahaan jasa di Indonesia, salah satunya adalah perusahaan jasa transportasi yang meliputi darat, laut dan udara. Perusahaan jasa transportasi darat di Indonesia salah satunya adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola perkeretaapian di Indonesia. Mengikuti perkembangan perkeretaapian di Indonesia beberapa tahun terakhir ini, sungguh merupakan hal menarik. Berbagai kemajuan setahap demi setahap dapat tercapai, sehingga apa yang kita saksikan hari ini sungguh berbeda dengan beberapa tahun lalu. Dapat diketahui sebelumnya bahwa pelayanan perkeretaapian di Indonesia khususnya kereta api kelas ekonomi rawan dengan permasalahan di antaranya tempat duduk berdesakan, pencopetan, fasilitas toilet kurang, serta keterlambatan kedatangan maupun keberangkatan kereta. Namun ternyata akhir tahun 2012 kemarin PT Kereta Api Indonesia (Persero) berhasil memperoleh penghargaan BUMN award kategori inovasi pelayanan publik. Hal ini menjadi titik terang peningkatan kualitas pelayanan perkeretaapian. PT Kereta Api Indonesia (Persero) dibagi menjadi beberapa daerah operasi, Daerah Operasi Kereta Api Indonesia adalah pembagian daerah pengoperasian kereta api Indonesia, di bawah lingkungan PT Kereta Api (Persero) yang berada di bawah Direksi PT Kereta Api (Persero) dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi (KADAOP) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api (Persero). Salah satu daerah operasi PT Kereta Api Indonesia berada di Jember yang biasa disebut Daerah Operasi 9 Jember atau disingkat dengan Daop 9 Jember. Daerah operasi 9 merupakan wilayah kerja PT Kereta Api Indonesia yang berada di ujung timur

Pulau Jawa dan berpusat di Jember. Kantornya terletak di Jalan Dahlia 2, dekat dengan Stasiun Jember. Sejalan dengan PT Kereta Api Indonesia karena Daerah operasi 9 merupakan daerah operasi dibawah direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero), Daerah operasi 9 mempunyai visi misi perusahaan yang telah ditetapkan yaitu visi: menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*, misi: menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama: Keselamatan, Ketepatan waktu, Pelayanan dan Kenyamanan. Untuk memberikan pelayanan dan untuk memenuhi visi misi tersebut tersebut PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 9 Jember berupaya terus dalam meningkatkan mutu pelayanan, kualitas sarana dan prasarana sehingga mampu memberikan pelayanan dan keamanan bagi para pengguna atau penumpang. Peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan juga menjadi prioritas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 9 Jember yang pengelolaannya secara profesional diharapkan mampu mewujudkan keseimbangan atau keselarasan didalam kebutuhan karyawan dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan, agar seimbang dengan tuntutan yang diminta oleh sebuah perusahaan. Setiap perusahaan mengharapkan semua karyawan dapat bekerja secara profesional dan semangat kerja yang tinggi. Sehingga apa yang diinginkan oleh suatu perusahaan akan tercapai. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik ingin membuat penelitian yang berjudul “Analisis Peningkatan Kualitas Kerja melalui Program Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat peningkatan kualitas kerja sebelum dan sesudah program Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan karyawan PT. Kereta Api Indonesia (persero) daerah operasi 9 Jember?

1.3 Tujuan

Berdasarkan pokok permasalahan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan peningkatan kualitas kerja karyawan sebelum dan sesudah dilakukannya program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karyawan PT. Kereta Api Indonesia (persero) daerah operasi 9 Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain, peneliti, perusahaan, dan akademisi

1. Peneliti

Peneliti ini diharapkan dapat memberikan gambaran lebih mendalam bagi peneliti tentang program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan guna menunjang kualitas kerja karyawan.

2. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 9 Jember dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang lebih baik sehingga perusahaan dapat meningkatkan mutu perusahaan.

4. Akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana analisis peningkatan kualitas kerja melalui program pendidikan, pelatihan dan pengembangan karyawan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Kerja

a. pengertian Kualitas Kerja

Menurut Wungu dan Brotoharjo (2003:57) bahwa *Quality* (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka. Kualitas itu menyangkut mutu sumber daya manusia, yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan nonfisik (kecerdasan dan mental), (Notoatmodjo, 2003:3).

Kualitas kerja karyawan mengacu pada kualitas sumber daya manusia, Matutina (2001: 205), kualitas sumber daya manusia mengacu pada :

- 1) pengetahuan yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang dimiliki karyawan;
- 2) ketrampilan yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki karyawan, dan
- 3) kemampuan yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kopetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerja sama dan tanggung jawab.

Dari pendapat di atas, jelas bahwa kualitas kerja dapat diukur melalui ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Yang dimaksud ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang ditetapkan. Yang dimaksud kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya. Sedangkan yang dimaksud kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya.

a. Faktor – faktor Peningkatan Kualitas Kerja

Secara umum ada 3 faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas kerja yaitu :

- 1) menyangkut kualitas dan kemampuan fisik karyawan;
- 2) sarana pendukung, dan
- 3) saran.

b. Unsur – unsur Kualitas Kerja

Untuk mendukung terciptanya peningkatan kualitas kerja karyawan, perusahaan harus memperhatikan unsur-unsur yang menunjang kualitas kerja, yaitu:

- 1) kompensasi;
- 2) kesejahteraan;
- 3) hubungan kerja;
- 4) training bagi para manajer;
- 5) survei opini;
- 6) penilaian prestasi;
- 7) jam kerja yang luwes;
- 8) gugus kendali;
- 9) dana pengeluaran, dan
- 10) tercapainya sasaran kerja.

c. Manfaat kualitas Kerja

Kualitas kerja memiliki manfaat ditinjau dari pengembangan perusahaan, yaitu :

- 1) perbaikan kinerja;
- 2) penyesuaian kompensasi;
- 3) keputusan penempatan;
- 4) kebutuhan pelatihan;
- 5) perencanaan dan pengembangan karier;
- 6) efisiensi proses penempatan staf, dan
- 7) kesempatan kerja yang sama.

Perusahaan yang baik cenderung mempunyai keterbukaan terhadap karyawannya dalam bekerja sama menyelesaikan pekerjaannya, serta memberikan perlakuan yang adil agar karyawannya mampu menghasilkan pekerjaan yang berkualitas tinggi.

2.1.2 Pendidikan

a. Pengertian pendidikan

Pendidikan merupakan proses pembelajaran melalui proses dan prosedur berlangsung dalam waktu yang relative lama. Zainun (1996:73) menjelaskan bahwa pendidikan pada dasarnya dimaksudkan untuk mempersiapkan SDM sebelum memasuki pasar kerja. Dengan pengetahuan yang diperolehnya dari pendidikan dalam proporsi tertentu diharapkan sesuai dengan syarat-syarat yang dituntut oleh suatu pekerjaan. Pendidikan mempunyai fungsi sebagai penggerak sekaligus pemacu terhadap potensi kemampuan sumber daya manusia dalam meningkatkan prestasi kerjanya. Irianto (2001:75), menyatakan bahwa nilai kompetensi seorang pekerja dapat dipupuk melalui program pendidikan, pengembangan dan pelatihan.

Pada hakekatnya manusia mempunyai sifat selalu ingin tahu. Rasa ingin tahu tersebut mereka salurkan dalam bentuk belajar dan bekerja (Tirtarahardja, 2005:303). Dengan demikian mereka selalu berupaya mengejar pengetahuan. Atas dasar itulah manusia senantiasa terus belajar yang dihayati sepanjang hidupnya, baik di dalam jalur pendidikan sekolah maupun luar sekolah, dalam hal ini yakni tempat bekerja. Karena pendidikan bukan hanya diperoleh dari lembaga formal seperti sekolah, manusia juga bisa mendapatkan pengetahuan dan keterampilan didalam dunia kerja untuk mengembangkan kehidupan kariernya.

b. Tujuan Pendidikan

Tujuan pendidikan pada dasarnya menyangkut hal-hal berikut, yaitu :

- 1) dengan pendidikan produktivitas kerja karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik karena *technical skill*, dan *managerial skill* karyawan yang semakin baik;
- 2) mengurangi tingkat kecelakaan karyawan;
- 3) mengurangi kerusakan barang, produksi dan mesin-mesin;
- 4) mempunyai kesempatan untuk meningkatkan karier bagi setiap karyawan;
- 5) meningkatkan efisiensi tenaga kerja, waktu, bahan baku, dan
- 6) konseptual.

2.1.3 Pelatihan

a. Pengertian Pelatihan

Pelatihan (*training*) merupakan proses sistematis perubahan perilaku para karyawan dalam suatu arah untuk meningkatkan tujuan-tujuan organisasional (Simamora, 2006:342). Dalam pelatihan diciptakan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Pelatihan biasanya dilakukan untuk karyawan yang memang membutuhkan keahlian-keahlian khusus atau kelemahan dalam kinerja mereka.

b. Tujuan Pelatihan

Pelatihan bertujuan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu dalam waktu relatif singkat. Jadi hakekat pelatihan adalah memperluas cakrawala pengetahuan, mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang diharapkan dapat dimiliki oleh pemegang jabatan agar dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik (Martoyo, 2000:55).

Tujuan pelatihan (Simamora, 2006:346), yaitu :

- 1) memperbaiki kinerja karyawan;
- 2) memutakhirkan keterampilan para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi;
- 3) mengurangi waktu bejalar bagi karyawan baru supaya menjadi kompeten dalam pekerjaannya;
- 4) membantu memecahkan masalah operasional;
- 5) mempersiapkan karyawan untuk promosi;
- 6) mengorientasikan karyawan untuk organisasi, dan
- 7) memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi.

c. Manfaat Pelatihan

Pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin. Pada setiap aktifitas pasti memiliki arah yang di tuju, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Arah yang dituju merupakan rencana yang dinyatakan sebagai hasil yang

dicapai. Manfaat dan dampak yang diharapkan dari pelatihan harus dirumuskan dengan jelas, tidak mengabaikan kemampuan instansi (Handoko, 2002:104).

Manfaat pelatihan (Simamora, 2004:348 – 350), yaitu :

- 1) meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas;
- 2) menciptakan sikap, loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan;
- 3) mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima;
- 4) memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia;
- 5) mengurangi jumlah biaya dan kecelakaan, dan
- 6) membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

d. Bentuk –bentuk Pelatihan

Karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya membutuhkan pelatihan, adapun bentuk-bentuk pelatihan (Simamora,2006:317) yaitu :

- 1) *on the job training*. Pelatihan karyawan ditempat kerja sesungguhnya, dimana para karyawan yang berpengalaman memperlihatkan pekerjaan dan trik pada pekerjaan tersebut.
 - a) magang. Program magang cenderung lebih mengarah kepada pendidikan dari pada pelatihan dalam hal pengetahuan untuk melakukan suatu keahlian atau suatu rangkaian pekerjaan;
 - b) *intership*. Program ini mirip dengan magang tetapi bersifat sementara, memberikan pengalaman pada pekerjaan tertentu atau pengenalan terhadap pekerjaan, organisasi atau industri, dan
 - c) rotasi pekerjaan. Individu-individu berpindah melalui serangkaian pekerjaan sepanjang enam sampai 2 tahun.
- 2) *off the job training*. Pelatihan yang dilaksanakan pada lokasi terpisah dari pekerjaan, program ini dilaksanakan pada waktu yang terpisah dari waktu kerja reguler.
 - a) kuliah. Penyajian informasi secara lisan dengan menyajikan cakupan materi yang cukup luas;
 - b) studi kasus. Penyajian tertulis dan naratif dari serangkaian fakta masalah yang dianalisis dan dipecahkan oleh peserta pelatihan;

- c) simulasi computer. Mengacu pada materi pelatihan yang berupaya menciptakan suatu lingkungan pengambilan keputusan yang realistik bagi peserta pelatihan;
- d) pelatihan beranda. Terminologi yang digunakan untuk menggambarkan pelatihan didalam sebuah ruang kelas untuk pekerjaan-pekerjaan leriikal atau semi ahli;
- e) permainan peran. Para peserta memainkan peran dan berupaya menjalankan perilaku yang dibutuhkan dalam peran itu dnegan tujuan memupuk keahlian hubungan manusia;
- f) peniruan perilaku. Teknik berorientasi kelas yang umumnya digunakan untuk mengajarkan kemahiran pemecahan masalah kepada penyelia lini pertama;
- g) pelatihan di alam terbuka. Pelatihan dalam hal kerja tim, penetapan tujuan, dan kepercayaan diri, dan
- h) pelatihan sensitifitas. Meningkatkan sensitifitas antar pribadi dengan menuntut diskusi yang terbuka dan jujur tentang perasaan, sikap dan perilaku partisipan.

2.1.4 Pengembangan Karyawan

a. Pengertian Pengembangan Karyawan

Pengembangan merupakan proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis ntuk tujuan-tunjuan umum (As'ad, 2000:66). Pengembangan didasarkan pada fakta bahwa seseorang karyawan akan membutuhkan serangkaian pengetahuan, sikap dan keahlian yang berkembang supaya bekerja dengan baik dalam sukses posisi yang ditemui selama karirnya (Simamora, 2006:298).

Pengembangan mempunyai jangkauan yang lebih luas dibandingkan dengan pelatihan, dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap dan sifat serta kepribadian. Pengembangan juga lebih dititikberatkan pada pemberian kesempatan-kesempatan belajar yang didesain

guna membantu pengembangan diri para karyawan. Kesempatan yang demikian bukan hanya terbatas pada upaya perbaikan kinerja karyawan saat ini, namun lebih berorientasi ke jangka panjang. Dalam pengembangan diarahkan untuk menyiapkan karyawan guna memegang tanggung jawab atas suatu jabatan atau pekerjaan dimasa datang.

Pengembangan adalah setiap usaha untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan sekarang maupun yang akan datang, dengan memberikan informasi, mempengaruhi sikap atau menambah kecakapan. Dengan kata lain, pengembangan adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk mengubah perilaku, perilaku yang terdiri dari pengetahuan, kecakapan dan sikap (Moekijat, 2001:10).

Pengembangan sebagai suatu perubahan dalam orang yang memungkinkan yang bersangkutan bekerja lebih efektif. Hasil pengembangan adalah pegawai memiliki pengetahuan atau informasi baru, dapat menerapkan pengetahuan lama dengan cara baru, atau mempunyai minat yang lebih besar untuk menerapkan apa yang diketahui, (Kellogg, Moekijat, 2001:8).

b. Bentuk – bentuk Pengembangan

Aktivitas pengembangan sebaiknya dituangkan dalam rencana aktivitas, serta dimonitor pelaksanaannya. Contoh aktivitas pengembangan pada suatu perusahaan, (Said Haryadi, 2002:65-66) yaitu :

- 1) *couching and counseling*. Diberikan oleh atasan langsung secara berkesinambungan, terencana dan disusun sedemikian rupa sehingga meningkatkan keterampilan yang berkaitan dengan tanggung jawab pegawai yang bersangkutan;
- 2) *on the job training*. Pelatihan terstruktur yang bertujuan pembelajarannya dicapai dalam lingkungan kerja, dan menjalankan tugas-tugas pekerjaan;
- 3) *job enrichment*. Pemberian tanggung jawab tambahan, melakukan tugas dari tingkat yang lebih tinggi. Pada umumnya berantai, manajer menerima sebagian tanggung jawab atasannya, yang melimpahkan beberapa tanggung jawab kepada bawahannya;

- 4) *assignment*. Pegawai diberikan tugas untuk mendapatkan kemampuan tertentu secara mendalam, yang penting bagi pegawai maupun perusahaan;
- 5) penugasan sebagai anggota tim. Pegawai akan mengembangkan keterampilan bekerja sama dan belajar dari kemampuan yang diterapkan anggota lain dari tim;
- 6) menggantikan petugas lain secara temporer. Dengan menggantikan pegawai lain yang menjalani cuti atau sebab lain, seorang pegawai dapat mengembangkan kemampuannya dalam perusahaan, dalam fungsi yang berbeda. Penugasan ini juga berguna untuk menguji dan menerapkan kemampuan pegawai dalam situasi dan kondisi yang berbeda, berisiko rendah, dalam jangka waktu pendek, akan membantu mengembangkan fleksibilitas pegawai;
- 7) promosi temporer. Dilakukan dengan cara menunjuk pegawai secara temporer untuk memegang posisi yang lowong karena pejabat permanen sakit atau sebab lain;
- 8) program akademis. Pegawai ditunjuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi, baik di dalam atau di luar negeri, untuk memberikan wawasan yang lebih luas dan kepentingan membangun jaringan;
- 9) *executive development program*. Pegawai mengikuti program belajar yang diselenggarakan oleh sekolah bisnis atau asosiasi profesi, untuk mendapatkan pengalaman, nilai dan ide-ide;
- 10) *internal workshop*. Pegawai mengikuti berbagai program *training* di dalam perusahaan guna meningkatkan keterampilan manajerial, dan
- 11) *self learning*. Belajar mandiri dengan membaca informasi dari berbagai media dan sumber informasi.

2.2 Perbedaan Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan dua hal yang hampir sama maksud dan pelaksanaannya, namun ruang lingkupnya yang membedakan karakteristik kedua kegiatan tersebut. Pelatihan merupakan tugas untuk meningkatkan pengetahuan, pengertian atau sikap para tenaga kerja. Sedangkan pendidikan berhubungan

dengan menambah pengetahuan umum dan pengertian tentang seluruh lingkungan kerja. Dan biasanya pendidikan lebih banyak berhubungan dengan teori pekerjaan. Sekaligus pendidikan merupakan suatu usaha untuk mengembangkan kemampuan berpikir dari seorang tenaga kerja. Sedangkan pelatihan merupakan pendidikan dalam arti sempit terutama dengan instruksi, tugas khusus dan disiplin.

2.3 Perbedaan Pendidikan dan Pengembangan karyawan

Pendidikan adalah suatu proses pembaharuan makna pengalaman, hal ini mungkin terjadi didalam pergaulan biasa atau pergaulan orang dewasa dengan orang muda. Mungkin pula terjadi dengan sengaja dan dilembagakan untuk menghasilkan kesinambungan social. Proses ini melibatkan pengawasan dan perkembangan dari orang yang belum dewasa dan kelompok dimana dia hidup (John Dewey).

Pengembangan adalah proses peningkatan ketrampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan latihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

Tabel 2.1 perbedaan pendidikan dan pengembangan

Istilah	Perbedaan
Pendidikan	Pendidikan merupakan proses pembelajaran yang dilakukan manusia untuk mengembangkan potensi dirinya selama masa hidupnya mulai dari manusia itu dilahirkan sampai manusia itu mati.
Pengembangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Istilah pengembangan biasanya dipakai untuk pegawai tingkat manajemen. 2. Proses pengembangan terdiri dari tindakan memutuskan kompetensi, keterampilan atau pengetahuan yang perlu dikembangkan dan bagaimana mencapainya. 3. Pengembangan bukan sekedar pelatihan, banyak kesempatan untuk melaksanakan pengembangan yang muncul dari pekerjaan itu sendiri. 4. Pengembangan merupakan bagian dari proses pendidikan dan pelatihan, dimana melalui pendidikan dan pelatihan ini diharapkan pegawai mampu memiliki keterampilan yang lebih dibandingkan sebelumnya.

Sumber : Intermedia network, 2010

2.4 Perbedaan Pelatihan dan Pengembangan

Menurut Dale Yoder (Moekijat, 1991:7), pelatihan dan pengembangan memiliki arti yang berbeda yaitu sebagai berikut : melatih berarti mendidik dalam arti yang sempit, terutama dengan instruksi, tugas khusus, dan disiplin. Latihan di pandang sebagai penerapan terutama terhadap peningkatan kecakapan dan karena itu diperlukan untuk mempelajari bagaimana melaksanakan tugas-tugas tertentu. Sebaliknya pengembangan menitik beratkan pada suatu proses pengembangan dan mengandung pengertian tentang pertumbuhan dan kemasakan.

Pelatihan dan pengembangan juga dipandang suatu kebijakan atau alat untuk semua pegawai memperoleh keamanan yang lebih besar dan mendorong mereka untuk menyesuaikan diri dengan organisasinya serta ikut ambil bagian dalam kegiatan didalamnya sebagai perwujudan dari loyalitas mereka terhadap organisasi dan juga dapat berfungsi sebagai sarana untuk membantu para pegawai dalam perbaikan dan penghargaan pribadi mereka (Moekijat, 1991:12).

Dalam program pelatihan dan pengembangan merupakan faktor pendorong karyawan untuk bekerja lebih tekun agar semangat karyawan meningkat. Pelatihan maupun pengembangan dapat diselenggarakan dalam dua situasi, (Simamora, 2006:276) yaitu :

1. Pada saat pekerjaan mewajibkan individu supaya memiliki keahlian, pengetahuan, atau sikap yang berbeda dari, atau disamping, yang ini dimilikinya, dan
2. Ketika kemajuan di dalam perusahaan mensyaratkan individu untuk memiliki keahlian, pengetahuan, atau sikap yang berbeda atau yang baru.

Pelatihan dan pengembangan haruslah dapat meningkatkan semangat karyawan, meningkatkan kepuasan karyawan, memenuhi program kesempatan kerja yang sama, dan mencegah keusangan karyawan. Diagnosis situasi lingkungan dan organisasional serta analisis pekerjaan merupakan langkah pertama dalam menyusun program pelatihan dan pengembangan.

Tiga aspek besar yang perlu mendapat perhatian dalam mengamati pengaruh keberhasilan atau ketidakberhasilan dari program pelatihan dan

pengembangan (Arikunto, 1999:17), yaitu : aspek kognitif, dan aspek afektif, aspek psikomotorik.

a. Aspek Kognitif (pengetahuan)

Aspek kognitif adalah aspek yang mengamati seberapa jauh yang bersangkutan dalam mengenal, memahami, dan menghayati pengetahuan yang diperolehnya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari. Pengenalan adalah kemampuan untuk mengenal atau mengingat kembali segala sesuatu yang pernah dilakukannya terutama yang berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

Setelah proses pengenalan, proses berikutnya yaitu pemahaman yang diartikan sebagai proses internalisasi ke dalam diri seseorang. Peserta pelatihan dan pengembangan tersebut dapat mengerti terjadinya hubungan-hubungan antara faktor yang ada terutama yang berkaitan dengan tugasnya, misalnya : mengapa pemimpin mengambil keputusan yang berbeda terhadap seorang pegawai yang melakukan pelanggaran yang relatif sama.

Proses selanjutnya adalah penghayatan, yaitu proses internalisasi lebih lanjut, sehingga pengetahuan yang diperoleh menjadi milik pribadi. Dengan keberhasilan proses internalisasi berarti yang bersangkutan memiliki kemampuan untuk aplikasi, analisis, sintesis, serta evaluasi apa yang dihadapinya, berlandaskan pada pengetahuan yang diperolehnya.

b. Aspek Afektif (sikap)

Aspek afektif adalah aspek yang berkaitan dengan perubahan sikap mental dan perilaku karyawan yang bersangkutan. Jika semula sikap mental dan perilaku karyawan yang bersangkutan terhadap tugas-tugasnya bersikap dangkal, bekerja karena perintah atasan dan sebagainya. Maka dengan diadakannya program pelatihan dan pengembangan, diharapkan dapat berubah menjadi sikap dan perilaku yang sangat mencintai tugas-tugasnya, bekerja bukan karena perintah dari atasannya, melainkan dengan perasaan bangga dan termotivasi bekerja dengan sebaik mungkin. Aspek afektif ini dibedakan menjadi 2 kategori, yaitu :

- 1) *opinion*, dan
- 2) *attitude*

Evaluasi pada aspek afektif yang berhubungan dengan opinion, maka perlu dipelajari bagaimana karyawan yang bersangkutan memberikan respon yang melibatkan ekspresi perasaan dan pendapat pribadi; terhadap hal-hal yang berkaitan dengan tugas sehari – hari. Misalnya : bagaimana yang bersangkutan menyikapi keputusan pimpinan mengenai penyimpangan kerja bawahannya dan bagaimana seandainya yang bersangkutan menjadi pemimpin.

Evaluasi aspek afektif yang berhubungan dengan attitude, maka perlu dikaji bagaimana yang bersangkutan merespon dengan melibatkan nilai-nilai yang telah tertanam dalam hati. Misalnya : bagaimana sikap anda yang semua pegawai melakukan unjuk rasa terhadap keputusan pimpinan yang merugikan karyawan.

Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa suatu sikap mental dikategorikan sebagai opinion bila respon terhadap persoalan-persoaln yang ada diluar dirinya menggunakan ekspresi dan attitude bila respon seseorang merespon dengan melibatkan nilai-nilai baik dan buruk.

c. Aspek Psikomotorik (keterampilan)

Aspek psikomotorik adalah aspek yang pada dasarnya dibedakan menjadi 2 hal yaitu :

- 1) keterampilan menyangkut gerakan-gerakan tubuh atau bagian dari padanya, misalnya: mengoperasikan (kendaraan, komputer, mesin-mesin produksi), menggandakan surat-surat, membuat format dan sebagainya, dan
- 2) kemampuan menyangkut ketangkasan otak, misalnya : kecepatan mengambil keputusan, kemampuan untuk melanjutkan aktivitas, ketahanan tubuh dan sebagainya.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti yang terdahulu sekaligus sebagai perbandingan gambaran yang dapat mendukung kegiatan peneliti berikutnya.

Irfa Nurina Jati (2007) dengan penelitiannya yang berjudul “Strategi Peningkatan Kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan di perum Bulog Divre Jateng”. Hasil yang menggunakan analisis deskriptif yaitu Program pelatihan dan pengembangan sangat berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja.

Elfina Marlia (2007) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh program pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas kerja karyawan pada PT. Inti (Persero) Bandung”. Hasil Penelitian yang menggunakan Analisis deskriptif yaitu terdapat korelasi positif antara variabel pendidikan dan pelatihan dengan kualitas kerja.

Aris Baharudin (2007) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pelatihan, Kompetensi dan disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja karyawan (Studi pada Kantor PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang”. Hasil yang menggunakan analisis deskriptif yaitu Pelatihan, kompensasi dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

Kurnatinah (2010) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Pembelajaran Organisasi Terhadap kualitas kerja Dengan Kompetensi Sebagai Mediasi”. Hasil penelitian yang menggunakan statistik deskriptif yaitu pendidikan dan pelatihan langsung mempengaruhi kinerja guru tanpa melalui kompetensi. Sedangkan pembelajaran organisasi perlu melalui kompetensi terlebih dahulu sebelum berpengaruh terhadap kinerja.

Raffles Tiara Sakti (2015) dengan penelitiannya yang berjudul “Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Dalam Meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu”. Hasil analisis yang menggunakan analisis Deskriptif yaitu Pengembangan pegawai melalui program pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif, baik dari pihak pegawai sendiri maupun instansi.

Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu

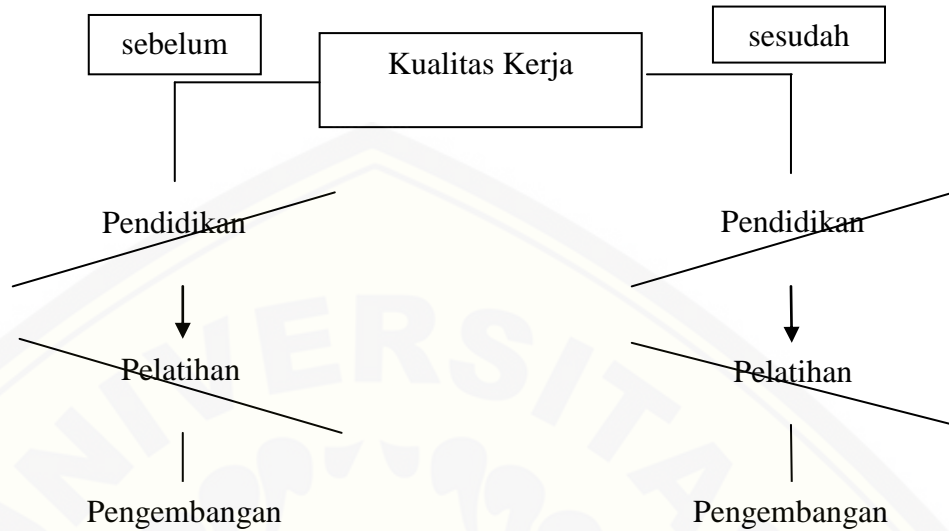
No	Nama Peneliti	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1.	Irfa Nurina Jati (2007)	Program pelatihan (X1), Pengembangan (X2), dan kualitas kerja (Y)	Analisis Deskriptif	pelatihan sangat berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja
2	Elfina Marlia (2007)	Pendidikan dan pelatihan (X) kualitas kerja (Y)	Analisis Deskriptif	terdapat korelasi positif antara variabel pendidikan dan pelatihan dengan kualitas kerja
3	Aris Baharu din (2007)	Pelatihan (X1), kompensasi (X2), Disiplin kerja (X3), Prestasi kerja (Y)	Analisis Deskriptif	Pelatihan, kompensasi dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.
4	Kurnati nah (2010)	Pendidikan (X1), pelatihan (X2), dan pembelajaran organisasi (X3), kualitas kerja (Y).	Statistik Deskriptif	menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara pendidikan , pelatihan dan pembelajaran organisasi terhadap kualitas kerja
6	Rafles Tiara Sakti (2015)	Pendidikan (x1), Pelatihan (X2), dan Kinerja Karyawan (Y)	Analisis Deskriptif	Pengembangan pegawai melalui program pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif, baik dari pihak pegawai sendiri maupun instansi.

Sumber : Irfa (2007), Elfina (2007), Aris (2007), Kurnatinah (2010), Rafles (2015).

2.6 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini bertujuan untuk mempermudah dalam menganalisis peningkatan kualitas kerja sebelum dan sesudah dilakukannya program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan, maka dapat digambarkan sebagai berikut :

Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yaitu alternatif dugaan jawaban yang dibuat oleh peneliti bagi masalah yang diajukan dalam penelitian. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji data yang dikumpulkan melalui penelitian. Dengan kedudukan itu maka hipotesis dapat berubah menjadi kebenaran, tetapi juga dapat tumbang sebagai kebenaran, menurut Arikunto (2006: 55).

2.7.1 Perbedaan Kualitas Kerja sebelum dan sesudah Program Pendidikan

Kualitas kerja adalah suatu standart fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya. Initi dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Penelitian elfina Maria (2007) menunjukkan terdapat korelasi positif antara variabel pendidikan dan pelatihan dengan kualitas kerja. Penelitian Rafles Tiara Sakti (2015) menunjukkan ada perbedaan antara sebelum dilakukannya

pendidikan, dan setelah dilakukannya pendidikan terhadap kualitas kerja karyawan. maka hipotesis yang diajukan adalah :

Ha₁ : Terdapat perbedaan kualitas kerja antara sebelum dan sesudah program pendidikan pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah operasi 9 Jember.

2.7.2 Perbedaan Kualitas Kerja sebelum dan sesudah Program Pelatihan

Pelatihan merupakan proses sistematis perubahan perilaku para karyawan dalam suatu arah untuk meningkatkan tujuan-tujuan organisasional (Simamora, 2006:342). Penelitian yang dilakukan oleh Irfa Nurina Jati (2007) menunjukkan bahwa pelatihan sangat berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja. Penelitian yang dilakukan kurnatinah (2010) menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara pendidikan, pelatihan dan pembelajaran organisasi terhadap kualitas kerja. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis yang diajukan adalah :

Ha₂ : Terdapat perbedaan kualitas kerja antara sebelum dan sesudah program pelatihan pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah operasi 9 Jember.

2.7.3 Perbedaan Kualitas Kerja sebelum dan sesudah Program Pengembangan Karyawan

Pengembangan merupakan proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum (As'ad, 2000:66). butuh tenaga kerja yang berkualitas dan berdedikasi. Untuk Hasil penelitian Sari (2009) menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan secara serentak antara pengembangan karyawan terhadap kualitas kerja. Penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yakub (2012) menunjukkan bahwa variabel materi pengembangan sumber daya manusia yang terdiri dari bahan pelatihan, model komunikasi, lama pelatihan, media pelatihan, secara bersama sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja

karyawan. Berdasarkan penelitian diatas, maka hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

Ha₃: Terdapat perbedaan antar sebelum dan sesudah pengembangan karyawan terhadap kualitas kerja pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah operasi 9 Jember.



BAB. 3 METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian tentang Analisis peningkatan Kualitas kerja melalui program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karyawan. merupakan penelitian statistik deskriptif. Penelitian statistik deskriptif merupakan dasar untuk memahami sifat dari penelitian yang dilakukan secara kuantitatif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kualitas kerja melalui program Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan karyawan dengan objek penelitian adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin semua elemen yang ada di dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Arikunto, 2006:134). Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember yang bertugas dalam beberapa departemen yaitu sumber daya manusia dan umum, departemen keuangan, departemen jasa, departemen sarana, departemen jalan rel dan jembatan, departemen sintelis, departemen operasi, departemen polsus, departemen perusahaan, departemen IT, departemen aset, departemen hukum dan humas, departemen pelayanan, departemen dokumen yang dari 14 departemen ini seluruhnya berjumlah 140 orang karyawan.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Apabila subyek populasi yang diteliti kurang dari 100, lebih baik diambil seluruhnya, sedangkan jika subyek lebih dari 100 maka diambil 5% sampai 15% atau 20%

sampai 25% dari populasi (Arikunto, 2006:131). Memperhatikan pernyataan diatas, karena populasi lebih dari seratus (100) orang, maka penarikan sampel menggunakan *Proportional Stratified Random Sampling*, yaitu sampel dibedakan berdasarkan stratifikasi yang kemudian diambil secara proporsional dan acak dari kelompok bagian yang diteliti. Sedangkan teknik penentuan jumlah sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin, Riduwan dan engkos (2010: 49) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Judul sampel

N = Jumlah populasi = 140

d = Presisi (ditetapkan 5% dengan tingkat kepercayaan 95 %)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N.d^2 + 1} \\ &= \frac{140}{140.0,05^2 + 1} \\ &= \frac{140}{1,35} = 103,7037 = 104 \text{ responden} \end{aligned}$$

Dengan rumus diatas maka akan diperoleh sampel pada karyawan di kantor PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 9 Jember sebagai berikut:

Tabel 2 : perhitungan sampel karyawan

Departemen atau Bagian	Jumlah Karyawan	Perhitungan Jumlah Sampel
SDM dan Umum	13	13/140x104 = 10
Sarana	6	6/140x104 = 4
Jalan Rel dan Jembatan	8	8/140x104 = 6
Sintelis	7	7/140x104 = 5
Operasi	48	48/140x104 = 36
Pengamanan	24	24/140x104 = 18
Pengusahaan	5	5/140x104 = 4
Penjagaan	3	3/140x104 = 2
Hukum dan Humas	4	4/140x104 = 3
Pelayanan	10	10/140x104 = 7
Bangunan	3	3/140x104 = 2
Kesehatan	9	9/140x104 = 7
JUMLAH	140	104

Sumber : PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 9 Jember 2016.

3.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner (Umar, 2003:130). Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari penyebaran kuisioner serta hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain (Umar, 2003:130). Pada penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah bukti-bukti tulisan (dokumentasi), jurnal, laporan yang terkait dengan penelitian ini.

3.4 Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data adalah cara atau teknik mengumpulkan data yang diperlukan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisioner. Kuisioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2003:167).

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas atau *Independent Variable* (X_1 , X_2 dan X_3)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pendidikan (X_1), pelatihan (X_2), dan Pengembangan Karyawan (X_3).

2. Variabel terikat atau *Dependent Variable* (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas kerja. Variabel tersebut merupakan variabel yang diduga mempunyai pengaruh terhadap variabel bebas.

3.6 Definisi Operasional dan skala pengukuran variabel

3.6.1 Definisi Operasional variabel

Definisi operasional adalah faktor-faktor atau variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini definisi operasional yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Variabel Kualitas kerja (Y)

Kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dicapai secara efektif dan efisien. Adapun indikator kualitas kerja sebagai berikut :

- 1) Kuantitas kerja, adalah jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan;
- 2) Ketepatan waktu. Tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu yang diinginkan;
- 3) Efektifitas kerja, merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuntungan;
- 4) Kemandirian. karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 9 Jember dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan orang lain, dan
- 5) Komitmen, memiliki arti bahwa karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai tanggung jawab penuh dengan pekerjaannya.

b. Variabel Pendidikan (X_1)

Pendidikan merupakan totalitas interaksi manusia untuk pengembangan manusia seutuhnya, dan pendidikan merupakan proses yang terus-menerus yang senantiasa berkembang. Peserta didik merupakan masukan, setelah mengalami proses pendidikan dengan memanfaatkan tujuan pendidikan yaitu sumber daya dari kurikulum yang ada, menghasilkan keluaran berupa kemampuan tertentu, sehingga dapat dikatakan bahwa perubahan tingkah laku termasuk pengetahuan,

sikap, tindakan, penampilan dan sebagainya. Dapat dilihat ada beberapa indikator dari Pendidikan menurut (Nawawi, 1991: 113), yaitu :

- 1) kapasitas, kualitas tenaga pengajar atau pemberi materi dalam diklat tersebut
- 2) kesesuaian antar teori dan praktek diklat dengan tuntutan tugas-tugas organisasi.
- 3) fasilitas diklat yang mencakup sarana dan prasarana penunjang yang sesuai dengan kebutuhan diklat
- 4) frekuensi karyawan atau relawan dalam mengikuti diklat.

c. Variabel Pelatihan (X_2)

Pelatihan merupakan bagian dari suatu proses pendidikan yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan khusus seseorang atau sekelompok orang (Sekikidjo Notoadmodjo, 2003:27). Adapun indikator pelatihan adalah :

- 1) *Skill* yaitu keahlian yang didapat melalui pelatihan
- 2) Konsep yaitu adanya kesesuaian materi antara pelatihan yang di dapat dengan pekerjaan yang sedang dilakukan saat ini.
- 3) Peraturan yaitu tata tertib yang diterapkan oleh perusahaan.
- 4) Sikap yaitu perilaku karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

d. Variabel Pengembangan karyawan (X_3)

Pengembangan adalah pengetahuan atau informasi baru, dapat menerapkan pengetahuan lama dengan cara baru, atau mempunyai minat yang lebih besar untuk menerapkan apa yang diketahui, (Kellogg, Moekijat, 2001:8).

pengetahuan yaitu pemahaman akan tugas, wewenang dan tanggung jawab berkaitan dengan pekerjaan karyawan;

- 1) kemampuan yaitu kecakapan dan ketangkasan dalam menangani permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan;
- 2) sikap yaitu perilaku karyawan dalam bersosialisasi dengan teman sekerja;
- 3) sifat yaitu rupa dan keadaan yang tampak pada karyawan, dan

- 4) kepribadian yaitu karakteristik yang dominan pada diri seseorang.

3.6.2 Skala Pengukuran variabel

Skala pengukuran digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur. Pengukuran variabel X_1 (Pendidikan), variabel X_2 (Pelatihan), variabel X_3 (Pengembangan karyawan) dan variabel Y (kualitas kerja) dilakukan dengan menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala yang populer di kalangan peneliti karena penerapannya yang mudah dan sederhana dalam penafsiran. Menurut Sugiyono (2009: 132-133) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Untuk setiap item dalam daftar pertanyaan menggunakan kriteria:

- jawaban (a) : skor 5
- jawaban (b) : skor 4
- jawaban (c) : skor 3
- jawaban (d) : skor 2
- jawaban (e) : skor 1

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Instrument

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's*, yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 95%, dengan menggunakan rumus, (Prayitno, 2010:70) ;

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

keterangan :

r = Koefisien korelasi

Y = Skor total

X = Skor pertanyaan

n = Jumlah sampel

Pengukuran validitas dilakukan dengan menguji taraf signifikansi *product moment pearson's*. Suatu variabel dikatakan valid, apabila variabel tersebut memberikan nilai signifikansi $< 95\%$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih (Prayitno, 2010:75). Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama. Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian menggunakan reliabilitas metode alpha (α) yang digunakan adalah metode *Cronbach* yakni (Prayitno, 2010:75) ;

keterangan :

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

α = koefisien reliabilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

3.7.2 Statistik Deskriptif

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini didukung dengan penggunaan statistik deskriptif. Teknik analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik responden yang diteliti serta masing-masing variabel. Perhitungan data dengan menggunakan frekuensi, penggunaan prosentase, mean dan standart deviasi (Erwan, 2007). Skripsi ini penulis menggunakan prosentase dalam menentukan peningkatan kualitas kerja melalui program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karyawan. Perhitungannya menggunakan program SPSS.

3.7.3 Uji Hipotesis

a. Uji t-two sampel berhubungan

Uji t-two sampel berhubungan adalah sampel dengan subjek yang sama namun mengalami dua perlakuan atau pengukuran yang berbeda. Jika analisis data sebelum dan data sesudah perlakuan kelompok sampel, maka dilakukan pengujian hipotesis komparasi dengan uji-t (Supardi, 2012 : 316-317).

Menghitung nilai rata-rata dari gain

$$M_d = \frac{\sum d}{n}$$

Hipotesis komparasi dengan uji-t sebagai berikut :

$$H_0 : \mu_A = \mu_B$$

$$H_1 : \mu_A \neq \mu_B$$

μ_A = rerata data sesudah *treatment* atau perlakuan

μ_B = rerata data sebelum *treatment* atau perlakuan

rumus yang digunakan : $t = \frac{M_d}{\sqrt{\frac{\sum X_d^2}{n(n-1)}}}$

keterangan :

D_i = selisih skor sesudah dengan skor sebelum dari tiap subjek (i)

M_d = Rerata dari *gain* (d)

X_d = deviasi skor *gain* terhadap reratanya ($X_d = d_i - M_d$)

X_d^2 = kuadrat deviasi skor *gain* terhadap reratanya

n = banyaknya sampel (subjek penelitian)

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian yang ditentukan sesuai dengan hasil analisis data atau tidak. Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis

H_0 : tidak terdapat perbedaan kualitas kerja antara sebelum dan sesudah dilakukannya program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karyawan.

H_1 : terdapat perbedaan kualitas kerja antara sebelum dan sesudah dilakukannya program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karyawan.

2) Penentuan tingkat signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 95% dan $\alpha = 5\%$

3) Kriteria pengujian

a) Jika nilai signifikan/*P-Value* $> 0,05$ maka H_0 diterima.

b) Jika nilai signifikan/*P-Value* $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

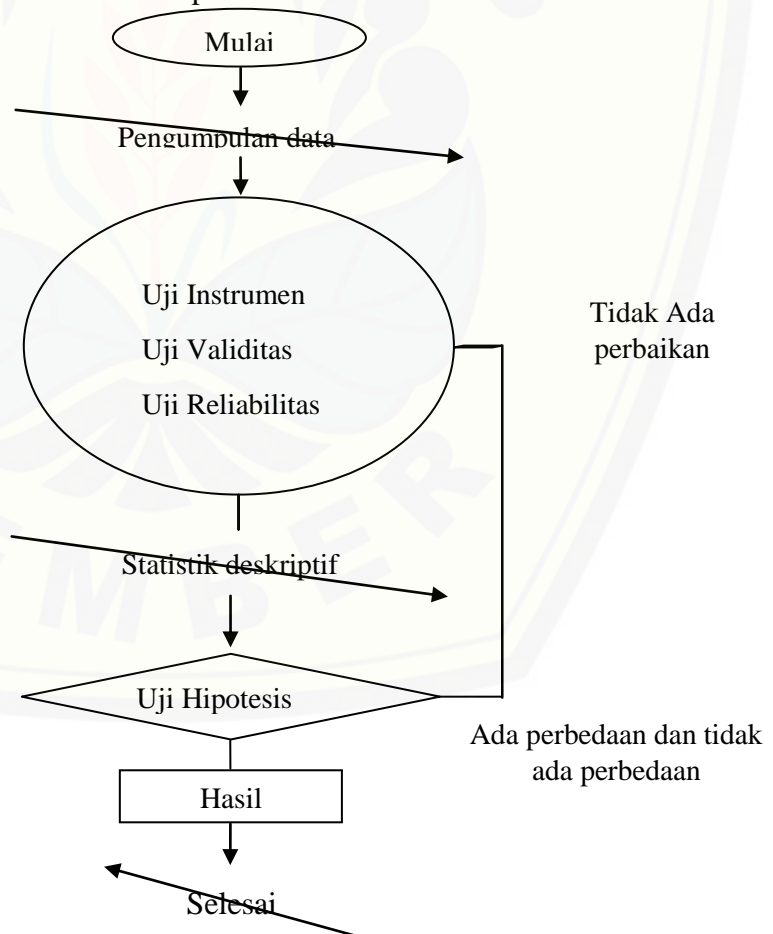
4) Kesimpulan

a) Apabila H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan peningkatan kualitas kerja melalui program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karyawan.

b) Apabila H_0 ditolak berarti ada perbedaan peningkatan kualitas kerja melalui program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karyawan.

3.7.4 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah:



Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah

keterangan :

a. Mulai

Persiapan awal terhadap penelitian dan memulai pelaksanaan penelitian.

b. Pengumpulan Data

Mencari data primer dan sekunder berupa data kuisisioner, untuk mendukung peningkatan kualitas kinerja karyawan melalui program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember;

c. Uji Instrumen

- 1) uji validitas yang di gunakan untuk melihat layak tidaknya suatu instrumen untuk di gunakan, dan
- 2) uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi dan stabilitas nilai hasil pengukuran tertentu.

d. Analisis Data

Melakukan analisis data dengan statistik deskriptif.

e. uji hipotesis dengan menggunakan uji *t-two* sampel berhubungan;

f. Hasil

Setelah melakukan analisis data akan diperoleh hasil dari penelitian, dan

g. Selesai

Menunjukkan berakhirnya penelitian yang dilakukan.

BAB. 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil analisis uji t-two sampel berpasangan yang telah disajikan pada pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa peningkatan kualitas kerja karyawan sebelum dan sesudah tidak didasari adanya program pendidikan, pelatihan dan pengembangan karyawan. Ketiga program itu hanya dilakukan untuk memperluas pengetahuan karyawan itu sendiri, tetapi rata – rata program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karyawan tergolong baik. Ketiga program itu hanya dilakukan untuk mempertahankan kualitas kerja yang telah dicapai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan, maka peneliti dapat mengajukan saran sebagai berikut:

- a. Untuk perusahaan sendiri kualitas kerjanya dipertahankan dan dikembangkan dengan memberikan reward untuk karyawan yang berprestasi;
- b. untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel dan daftar pertanyaan sehingga mendapat hasil yang lebih akurat;
- c. untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah dan memperluas dalam pemilihan sampel.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1999. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- ... , Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aris, Baharudin. 2007. *Pengaruh Pelatihan, Kompetensi dan Disiplin kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (studi kasus pada kantor PT. PLN (Persero) Area pelayanan dan jaringan Malang*. Skripsi Universitas Brawijaya.
- Anwar Prabu, Mangkunegara. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Keempat. Yogyakarta : BPF
- Dwi, Prayitno. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. MediaKom : Yogyakarta.
- Hadar, Nawawi. 1991. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Heidjrachman, Suad Husnan. 1993. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta : BPF.
- Husein, Umar. 2003. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irfana, Nurina. 2007. *Strategi Peningkatan Kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan di perum Bulog Divre Jateng*. Jurnal Universitas Brawijaya.
- Irianto, Yusuf. 2001. *Competency Based Training*.
- Kurnatinah. Maret 2010. *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Pembelajaran Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Kompetensi Sebagai Mediasi*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. Vol. 17, No. 1
- Moch, As'ad. 2000. *Psikologi industri : Seri Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Liberty.

- Moekijat. 1991. *Latihan dan pengembangan SDM*. Bandung : Mandar Maju.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Raffles, Tiara. 2015. *Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri sipil (PNS) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu*. Skripsi Unihaz Bengkulu.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIE YKPN.
- ... , Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sugiono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Supardi. 2012. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Jakarta : PT. Ufuk Publishing House.
- Susilo, Martoyo. 2000. *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- T, Hani, Handoko. 1987. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Erlangga.
- Tirtaraharja, Umar dan La sulo. 2005. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta : Depdikbud.
- Willson and heywet. 1987. *Hand Book of Modern Office Manajemen and Administration Service*. Mc Graw Hill Inc. New Jersey.
- Wungu dan Brotoharjo. 2003. *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda dengan Merit Sistem*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.

Lampiran. 1

Kuesioner

Yth. Bapak/ibu

Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir (skripsi) sebagai syarat menyelesaikan studi S1 di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Jember, maka saya memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab daftar pertanyaan dalam kuesioner dengan sejujurnya yang berkaitan dengan topik penelitian yang saya ajukan. Judul penelitian ini adalah “**Analisis Peningkatan Kualitas Kerja Melalui Program Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember**”.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Semua jawaban dan identitas Bapak/Ibu/Saudara akan saya jamin kerahasiaannya. Akhirnya, atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam menjawab kuesioner ini kami ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Tri Ayuni Arpi

140810201258

1. Identitas Responden

No Responden : (diisi oleh peneliti)

Status : 1. Pria 2. Wanita

Umur : Tahun

Lama Kerja : Tahun

Pendidikan Terakhir : a. Tamat SMP

b. Tamat SMA

c. Tamat Diploma (D3)

d. Tamat Strata-1 (S1)

e. Tamat Strata-2 (S2)

2. Petunjuk Pengisian

a. Pertanyaan Berikut ini mohon diisi sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.

b. Berikan tanda silang (x) pada salah satu jawaban di setiap pertanyaan sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan selama ini. Terdapat 4 (empat) pilihan jawaban yaitu:

1) jawaban a : skor 5

2) jawaban b : skor 4

3) jawaban c : skor 3

4) jawaban d : skor 2

5) jawaban e : skor 1

3. Daftar Pertanyaan

a. Kualitas Kerja (Y)

1) Apakah bapak/ibu sanggup menangani pekerjaan yang sesuai dengan kerja yang diberikan ?

a. Sangat Sanggup

b. Sanggup

c. Cukup sanggup

d. Tidak sanggup

e. Sangat tidak sanggup

- 2) Apakah bapak/ibu sanggup mematuhi aturan dan tepat waktu dalam bekerja ?
 - a. Sangat Sanggup
 - b. Sanggup
 - c. Cukup sanggup
 - d. Tidak sanggup
 - e. Sangat tidak sanggup
- 3) Apakah bapak/ibu memiliki ilmu pengetahuan yang luas tentang bidang pekerjaan saya dan trampil dalam menyelesaikan tugas yang diberikan ?
 - a. Sangat memiliki
 - b. Memiliki
 - c. Cukup memiliki
 - d. Tidak memiliki
 - e. Sangat tidak memiliki
- 4) Apakah bapak/ibu mampu mengerjakan tugas dengan baik secara mandiri dan mempunyai kemampuan yang baik dalam bekerja sama dengan orang lain?
 - a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Cukup mampu
 - d. Tidak mampu
 - e. Sangat tidak mampu
- 5) Apakah bapak/ibu memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan?
 - a. Sangat memiliki
 - b. Memiliki
 - c. Cukup memiliki
 - d. Tidak memiliki
 - e. Sangat tidak memiliki

b. Pendidikan (X1)

- 1) Apakah menurut bapak/ibu, pemberi materi atau tenaga pengajar memiliki kualitas yang cukup dalam menyampaikan materi ?
 - a. Sangat cukup sekali
 - b. Cukup sekali
 - c. Cukup
 - d. Tidak cukup
 - e. Sangat tidak cukup

- 2) Apakah menurut bapak/ibu, terdapat kesesuaian konsep antara yang disampaikan dalam pelatihan dengan pekerjaan?
 - a. Sangat sesuai sekali
 - b. Sesuai sekali
 - c. Cukup sesuai
 - d. Tidak sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
- 3) Apakah fasilitas yang diberikan perusahaan dalam pendidikan sesuai dengan kebutuhan ?
 - a. Sangat sesuai sekali
 - b. Sesuai sekali
 - c. Cukup sesuai
 - d. Tidak sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
- 4) Apakah bapak/ibu tanggap dalam membantu rekan kerja dalam mengatasi permasalahan kerjanya tanpa diminta sebelumnya ?
 - a. Sangat tanggap
 - b. Tanggap
 - c. Cukup tanggap
 - d. Tidak tanggap
 - e. Sangat tidak tanggap

d. Pelatihan (X2)

- 1) Apakah keahlian yang diperoleh dalam pelatihan membantu dalam melakukan pekerjaan saat ini ?
 - a. Sangat membantu
 - b. Membantu
 - c. Cukup membantu
 - d. Tidak membantu
 - e. Sangat tidak membantu
- 2) Apakah terdapat kesesuaian konsep antara yang disampaikan dalam pelatihan dengan pekerjaan anda ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Tidak sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
- 3) Apakah setelah pelatihan, bapak/ibu mematuhi peraturan dari perusahaan ?
 - a. Sangat Mematuhi
 - b. Mematuhi
 - c. Cukup mematuhi
 - d. Tidak mematuhi
 - e. Sangat tidak mematuhi

- 4) Apakah bapak/ibu mengalami perubahan perilaku pada saat menyelesaikan tugas ataupun melayani konsumen setelah mengikuti program pelatihan ?
- a. Sangat berubah
 - b. Berubah
 - c. Cukup berubah
 - d. Tidak berubah
 - e. Sangat tidak berubah

d. Pengembangan Karyawan (X3)

- 1) Apakah bapak/ibu memahami akan tugas, wewenang dan tanggung jawab mengenai pekerjaan ?
- a. Sangat memahami
 - b. Memahami
 - c. Cukup memahami
 - d. Tidak memahami
 - e. Sangat tidak memahami
- 2) Apakah kemampuan (ketangkasan dalam berfikir) bapak/ibu berubah seiring dilakukannya program pengembangan dalam menghadapi permasalahan yang terjadi pada pekerjaan ?
- a. Sangat berubah
 - b. Berubah
 - c. Cukup berubah
 - d. Tidak berubah
 - e. Sangat tidak berubah
- 3) Apakah bapak/ibu mengalami perubahan sikap terutama terhadap teman kerja setelah mengikuti program pengembangan ?
- a. Sangat berubah
 - b. Berubah
 - c. Cukup berubah
 - d. Tidak berubah
 - e. Sangat tidak berubah
- 4) Apakah bapak/ibu mengalami perubahan sifat setelah mengikuti program pengembangan ?
- a. Sangat berubah
 - b. Berubah
 - c. Cukup berubah
 - d. Tidak berubah
 - e. Sangat tidak berubah

- 5) Apakah kepribadian bapak/ibu mengalami perubahan menjadi lebih baik ?
- a. Sangat berubah
 - b. Berubah
 - c. Cukup berubah
 - d. Tidak berubah
 - e. Sangat tidak berubah





Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden (sebelum)

No	Kualitas Kerja (Y)					Pendidikan				Pelatihan				Pengembangan Karyawan				
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4
4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
6	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
7	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4
8	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
12	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4
13	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	2	2	4
14	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
20	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4
21	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4

No	Kualitas Kerja (Y)					Pendidikan				Pelatihan				Pengembangan Karyawan				
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
22	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
23	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
25	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
28	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4
29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
37	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
43	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4

Lampiran 3. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden (sesudah)

No	Kualitas Kerja (Y)					Pendidikan				Pelatihan				Pengembangan Karyawan				
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3
3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3
5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4
7	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
21	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4

Digital Repository Universitas Jember

No	Kualitas Kerja (Y)					Pendidikan				Pelatihan				Pengembangan Karyawan				
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
66	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
67	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
69	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	4	3	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4
71	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3
73	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
80	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3
81	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
82	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
83	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
84	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
85	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4
86	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4

No	Kualitas Kerja (Y)					Pendidikan				Pelatihan				Pengembangan Karyawan				
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
88	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
89	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4
90	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4
93	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
94	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4
95	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	2	2	4
96	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
97	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
98	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
100	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
101	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
102	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4
103	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
104	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5



Lampiran 4. Hasil Uji Validitas sebelum

Correlations Kualitas Kerja (Y) Sebelum

		Correlations					
		y.1.1	y.2.1	y.3.1	y.4.1	y.5.1	y.1total
y.1.1	Pearson Correlation	1	,217*	,397**	,303**	,372**	,629**
	Sig. (2-tailed)		,027	,000	,002	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
y.2.1	Pearson Correlation	,217*	1	,471**	,394**	,234*	,648**
	Sig. (2-tailed)	,027		,000	,000	,017	,000
	N	104	104	104	104	104	104
y.3.1	Pearson Correlation	,397**	,471**	1	,533**	,423**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
y.4.1	Pearson Correlation	,303**	,394**	,533**	1	,539**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
y.5.1	Pearson Correlation	,372**	,234*	,423**	,539**	1	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000	,017	,000	,000		,000
	N	104	104	104	104	104	104
y.1total	Pearson Correlation	,629**	,648**	,789**	,767**	,738**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations Pendidikan (X₁) Sebelum

		Correlations				
		x1.1.1	x1.2.1	x1.3.1	x1.4.1	x1total.1
x1.1.1	Pearson Correlation	1	,485**	,408**	,375**	,720**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104
x1.2.1	Pearson Correlation	,485**	1	,523**	,458**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104
x1.3.1	Pearson Correlation	,408**	,523**	1	,547**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104	104
x1.4.1	Pearson Correlation	,375**	,458**	,547**	1	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	104	104	104	104	104
x1total.1	Pearson Correlation	,720**	,815**	,794**	,767**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations Pelatihan (X₂) Sebelum**Correlations**

		x2.1.1	x2.2.1	x2.3.1	x2.4.1	x2total.1
x2.1.1	Pearson Correlation	1	,507**	,500**	,187	,770**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,057	,000
	N	104	104	104	104	104
x2.2.1	Pearson Correlation	,507**	1	,460**	,388**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104
x2.3.1	Pearson Correlation	,500**	,460**	1	,197*	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,046	,000
	N	104	104	104	104	104
x2.4.1	Pearson Correlation	,187	,388**	,197*	1	,592**
	Sig. (2-tailed)	,057	,000	,046		,000
	N	104	104	104	104	104
x2total.1	Pearson Correlation	,770**	,782**	,763**	,592**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations Pengembangan Karyawan (X₃) Sebelum**Correlations**

		x3.1.1	x3.2.1	x3.3.1	x3.4.1	x3.5.1	x3total.1
x3.1.1	Pearson Correlation	1	,531**	,270**	,260**	,366**	,618**
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,008	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
x3.2.1	Pearson Correlation	,531**	1	,324**	,345**	,352**	,670**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
x3.3.1	Pearson Correlation	,270**	,324**	1	,730**	,257**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,006	,001		,000	,009	,000
	N	104	104	104	104	104	104
x3.4.1	Pearson Correlation	,260**	,345**	,730**	1	,380**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
x3.5.1	Pearson Correlation	,366**	,352**	,257**	,380**	1	,623**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,009	,000		,000
	N	104	104	104	104	104	104
x3total.1	Pearson Correlation	,618**	,670**	,792**	,824**	,623**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Sebelum

Reliability Kualitas Kerja (Y) Sebelum

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	104	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	104	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	5

Reliability Pendidikan (X₁) Sebelum

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	104	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	104	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	4

Reliability Pelatihan (X₂) Sebelum

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	104	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	104	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,697	4

Reliability Pengembangan Karyawan (X₃) Sebelum**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	104	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	104	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	5

Lampiran 6. Hasil Uji Statistik Deskriptif Sebelum

Descriptives Kualitas Kerja (Y) Sebelum

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y.1.1	104	3	5	4,10	,473
y.2.1	104	3	5	4,15	,517
y.3.1	104	3	5	4,01	,512
y.4.1	104	3	5	4,02	,462
y.5.1	104	3	5	4,05	,581
y.1total	104	16	25	20,33	1,819
Valid N (listwise)	104				

Descriptives Pendidikan (X₁) Sebelum

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.1.1	104	3	5	3,92	,534
x1.2.1	104	3	5	3,79	,649
x1.3.1	104	3	5	3,92	,552
x1.4.1	104	3	5	3,98	,574
x1total.1	104	12	20	15,62	1,792
Valid N (listwise)	104				

Descriptives Pelatihan (X₂) Sebelum

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.1.1	104	3	5	4,14	,565
x2.2.1	104	3	5	4,00	,441
x2.3.1	104	3	5	4,02	,574
x2.4.1	104	3	5	4,03	,511
x2total.1	104	12	20	16,19	1,521
Valid N (listwise)	104				

Descriptives Pengembangan Karyawan (X₃) Sebelum**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.1.1	104	3	5	4,11	,481
x3.2.1	104	3	5	3,94	,518
x3.3.1	104	2	5	3,82	,747
x3.4.1	104	2	5	3,77	,740
x3.5.1	104	3	5	3,96	,520
x3total.1	104	15	25	19,60	2,170
Valid N (listwise)	104				

Lampiran 7. Hasil Uji validitas Sesudah

Correlations Kualitas Kerja (Y) Sesudah

		Correlations					
		y.1.2	y.2.2	y.3.2	y.4.2	y.5.2	y.2total
y.1.2	Pearson Correlation	1	,221*	,394**	,314**	,386**	,638**
	Sig. (2-tailed)		,024	,000	,001	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
y.2.2	Pearson Correlation	,221*	1	,487**	,281**	,176	,614**
	Sig. (2-tailed)	,024		,000	,004	,075	,000
	N	104	104	104	104	104	104
y.3.2	Pearson Correlation	,394**	,487**	1	,553**	,414**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
y.4.2	Pearson Correlation	,314**	,281**	,553**	1	,530**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
y.5.2	Pearson Correlation	,386**	,176	,414**	,530**	1	,727**
	Sig. (2-tailed)	,000	,075	,000	,000		,000
	N	104	104	104	104	104	104
y.2total	Pearson Correlation	,638**	,614**	,805**	,750**	,727**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations Pendidikan (X₁) Sesudah**Correlations**

		x1.1.2	x1.2.2	x1.3.2	x1.4.2	x1total.2
x1.1.2	Pearson Correlation	1	,447**	,375**	,284**	,679**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,000
	N	104	104	104	104	104
x1.2.2	Pearson Correlation	,447**	1	,483**	,442**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104
x1.3.2	Pearson Correlation	,375**	,483**	1	,565**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104	104
x1.4.2	Pearson Correlation	,284**	,442**	,565**	1	,762**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000		,000
	N	104	104	104	104	104
x1total. 2	Pearson Correlation	,679**	,798**	,790**	,762**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations Pelatihan (X₂) Sesudah

		Correlations				
		x2.1.2	x2.2.2	x2.3.2	x2.4.2	x2total.2
x2.1.2	Pearson Correlation	1	,500**	,453**	,065	,730**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,514	,000
	N	104	104	104	104	104
x2.2.2	Pearson Correlation	,500**	1	,461**	,357**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104
x2.3.2	Pearson Correlation	,453**	,461**	1	,206*	,771**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,036	,000
	N	104	104	104	104	104
x2.4.2	Pearson Correlation	,065	,357**	,206*	1	,548**
	Sig. (2-tailed)	,514	,000	,036		,000
	N	104	104	104	104	104
x2total.2	Pearson Correlation	,730**	,790**	,771**	,548**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations Pengembangan Karyawan (X₃) Sesudah

Correlations

		x3.1.2	x3.2.2	x3.3.2	x3.4.2	x3.5.2	x3total.2
x3.1.2	Pearson Correlation	1	,461**	,287**	,295**	,312**	,611**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,002	,001	,000
	N	104	104	104	104	104	104
x3.2.2	Pearson Correlation	,461**	1	,299**	,346**	,303**	,646**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000	,002	,000
	N	104	104	104	104	104	104
x3.3.2	Pearson Correlation	,287**	,299**	1	,725**	,247*	,786**
	Sig. (2-tailed)	,003	,002		,000	,012	,000
	N	104	104	104	104	104	104
x3.4.2	Pearson Correlation	,295**	,346**	,725**	1	,400**	,837**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
x3.5.2	Pearson Correlation	,312**	,303**	,247*	,400**	1	,611**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,012	,000		,000
	N	104	104	104	104	104	104
x3total.2	Pearson Correlation	,611**	,646**	,786**	,837**	,611**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Sesudah**Reliability Kualitas Kerja (Y) Sesudah****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	104	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	104	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,748	5

Reliability Pendidikan (X₁) Sesudah**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	104	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	104	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	4

Reliability Pelatihan (X₂) Sesudah**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	104	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	104	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,666	4

Reliability Pengembangan Karyawan (X₃) Sesudah**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	104	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	104	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,745	5

Lampiran 9. Hasil Uji Frekuensi sebelum

Frequencies kualitas kerja (Y) Sebelum

Statistics

		y.1.1	y.2.1	y.3.1	y.4.1	y.5.1
N	Valid	104	104	104	104	104
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

y.1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	6,7	6,7	6,7
	4	80	76,9	76,9	83,7
	5	17	16,3	16,3	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

y.2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	6,7	6,7	6,7
	4	74	71,2	71,2	77,9
	5	23	22,1	22,1	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

y.3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	12,5	12,5	12,5
	4	77	74,0	74,0	86,5
	5	14	13,5	13,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

y.4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	9,6	9,6	9,6
Valid 4	82	78,8	78,8	88,5
Valid 5	12	11,5	11,5	100,0
Total	104	100,0	100,0	

y.5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	15	14,4	14,4	14,4
Valid 4	69	66,3	66,3	80,8
Valid 5	20	19,2	19,2	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Frekuensi pendidikan (X_1) sebelum

Statistics

		x1.1.1	x1.2.1	x1.3.1	x1.4.1
N	Valid	104	104	104	104
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

x1.1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	19	18,3	18,3	18,3
Valid 4	74	71,2	71,2	89,4
Valid 5	11	10,6	10,6	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x1.2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	35	33,7	33,7	33,7
Valid 4	56	53,8	53,8	87,5
Valid 5	13	12,5	12,5	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x1.3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	20	19,2	19,2	19,2
Valid 4	72	69,2	69,2	88,5
Valid 5	12	11,5	11,5	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x1.4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	18	17,3	17,3	17,3
Valid 4	70	67,3	67,3	84,6
Valid 5	16	15,4	15,4	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Frekuensi pelatihan (X₂) sebelum**Statistics**

		x2.1.1	x2.2.1	x2.3.1	x2.4.1
N	Valid	104	104	104	104
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table**x2.1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	9,6	9,6	9,6
4	69	66,3	66,3	76,0
5	25	24,0	24,0	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x2.2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	9,6	9,6	9,6
4	84	80,8	80,8	90,4
5	10	9,6	9,6	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x2.3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	16	15,4	15,4	15,4
4	70	67,3	67,3	82,7
5	18	17,3	17,3	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x2.4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	11,5	11,5	11,5
4	77	74,0	74,0	85,6
5	15	14,4	14,4	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Frequencies pengembangan karyawan (X_3) sebelum**Statistics**

		x3.1.1	x3.2.1	x3.3.1	x3.4.1	x3.5.1
N	Valid	104	104	104	104	104
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table**x3.1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	6,7	6,7	6,7
	4	79	76,0	76,0	82,7
	5	18	17,3	17,3	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

x3.2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	16,3	16,3	16,3
	4	76	73,1	73,1	89,4
	5	11	10,6	10,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

x3.3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	7,7	7,7	7,7
	3	16	15,4	15,4	23,1
	4	67	64,4	64,4	87,5
	5	13	12,5	12,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

x3.4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	7,7	7,7	7,7
3	19	18,3	18,3	26,0
Valid 4	66	63,5	63,5	89,4
5	11	10,6	10,6	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x3.5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	16	15,4	15,4	15,4
Valid 4	76	73,1	73,1	88,5
5	12	11,5	11,5	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Frequencies Pendidikan (X₁) Sesudah**Statistics**

		x1.1.2	x1.2.2	x1.3.2	x1.4.2
N	Valid	104	104	104	104
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table**x1.1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	17	16,3	16,3	16,3
Valid 4	76	73,1	73,1	89,4
5	11	10,6	10,6	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x1.2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	33	31,7	31,7	31,7
Valid 4	60	57,7	57,7	89,4
Valid 5	11	10,6	10,6	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x1.3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	19	18,3	18,3	18,3
Valid 4	75	72,1	72,1	90,4
Valid 5	10	9,6	9,6	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x1.4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	19	18,3	18,3	18,3
Valid 4	69	66,3	66,3	84,6
Valid 5	16	15,4	15,4	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Frequencies Pelatihan (X₂) Sesudah**Statistics**

		x2.1.2	x2.2.2	x2.3.2	x2.4.2
N	Valid	104	104	104	104
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table**x2.1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	8,7	8,7	8,7
4	69	66,3	66,3	75,0
5	26	25,0	25,0	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x2.2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	8,7	8,7	8,7
4	84	80,8	80,8	89,4
5	11	10,6	10,6	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x2.3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	17	16,3	16,3	16,3
4	70	67,3	67,3	83,7
5	17	16,3	16,3	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x2.4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	11,5	11,5	11,5
4	79	76,0	76,0	87,5
5	13	12,5	12,5	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Frequencies pengembangan karyawan (X_3) sesudah**Statistics**

		x3.1.2	x3.2.2	x3.3.2	x3.4.2	x3.5.2
N	Valid	104	104	104	104	104
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table**x3.1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	6,7	6,7	6,7
	4	81	77,9	77,9	84,6
	5	16	15,4	15,4	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

x3.2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	17,3	17,3	17,3
	4	75	72,1	72,1	89,4
	5	11	10,6	10,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

x3.3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	6,7	6,7	6,7
	3	18	17,3	17,3	24,0
	4	68	65,4	65,4	89,4
	5	11	10,6	10,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

x3.4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	6,7	6,7	6,7
3	20	19,2	19,2	26,0
Valid 4	67	64,4	64,4	90,4
5	10	9,6	9,6	100,0
Total	104	100,0	100,0	

x3.5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	18	17,3	17,3	17,3
Valid 4	76	73,1	73,1	90,4
5	10	9,6	9,6	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Lampiran 10. Hasil Uji statistik Deskriptif sesudah**Descriptives Kualitas Kerja (Y) Sesudah****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y.1.2	104	3	5	4,09	,464
y.2.2	104	3	5	4,16	,523
y.3.2	104	3	5	4,02	,521
y.4.2	104	3	5	3,99	,472
y.5.2	104	3	5	4,03	,582
y.2total	104	16	25	20,29	1,815
Valid N (listwise)	104				

Descriptives Pendidikan (X₁) Sesudah**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.1.2	104	3	5	3,94	,518
x1.2.2	104	3	5	3,79	,618
x1.3.2	104	3	5	3,91	,523
x1.4.2	104	3	5	3,97	,582
x1total.2	104	12	20	15,62	1,703
Valid N (listwise)	104				

Descriptives Pelatihan (X₂) Sesudah**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.1.2	104	3	5	4,16	,559
x2.2.2	104	3	5	4,02	,440
x2.3.2	104	3	5	4,00	,575
x2.4.2	104	3	5	4,01	,493
x2total.2	104	12	20	16,19	1,469
Valid N (listwise)	104				

Descriptives Pengembangan Karyawan (X₃) Sesudah**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.1.2	104	3	5	4,09	,464
x3.2.2	104	3	5	3,93	,526
x3.3.2	104	2	5	3,80	,716
x3.4.2	104	2	5	3,77	,714
x3.5.2	104	3	5	3,92	,516
x3total.2	104	15	25	19,51	2,099
Valid N (listwise)	104				

Lampiran 11. Hasil Uji T-Test

T-Test Kualitas Kerja (Y)

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	y.1total	20,33	104	1,819	,178
	y.2total	20,29	104	1,815	,178

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	y.1total & y.2total	104	-,091	,360

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	y.1total - y.2total	,038	2,684	,263	-,483	,560	,146	103	,884

T-Test Pendidikan (X₁)

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	x1total.1	15,62	104	1,792	,176
	x1total.2	15,62	104	1,703	,167

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	x1total.1 & x1total.2	104	-,084	,397

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 x1total.1 - x1total.2	,000	2,573	,252	-,500	,500	,000	103	1,000

T-Test Pelatihan (X₂)

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 x2total.1	16,19	104	1,521	,149
x2total.2	16,19	104	1,469	,144

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 x2total.1 & x2total.2	104	-,147	,136

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 x2total.1 - x2total.2	,000	2,264	,222	-,440	,440	,000	103	1,000

T-Test Pengembangan (X₃)

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 x3total.1	19,60	104	2,170	,213
x3total.2	19,51	104	2,099	,206

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 x3total.1 & x3total.2	104	-,251	,010

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 x3total.1 - x3total.2	,087	3,376	,331	-,570	,743	,261	103	,794