

Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Bagian Divisi Call Center Bandung

The Influence of Training and Work Discipline toward the Employee Performance in PT. Infomedia Nusantara Section Divisi Call Center Bandung

¹Asyifa Syafrani Asmara

¹Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116
email: ¹syifasyafrania@gmail.com

Abstract. This study aims to investigate the implementation of training in PT. Infomedia Nusantara Bandung, know the discipline of employees at PT. Infomedia Nusantara Bandung, and to determine the effect of training and discipline of work to employee's performance PT. Infomedia Nusantara Bandung collected directly by questionnaire. Based on the results of this study concluded that the results of the calculation of statistical value analysis obtained correlation between the number of training and discipline on the performance of employees is 0,646, which means having a strong degree of influence because ranged from 0.60 to 0.799. While the magnitude of the effect of training and discipline on the performance of employees by 40%, meaning that the employee's performance is affected training and discipline of work by 40% while the remaining 60% influenced by other variables. And the hypothesis test results obtained 34.262 values > 3.23 and 0.00 significance < 0.05, significant difference between the training and discipline of work on employee performance.

Keywords: Training, Work Discipline, Employees Performance.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan di PT. Infomedia Nusantara Bandung, mengetahui disiplin kerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Bandung dan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara Bandung yang dikumpulkan secara langsung dengan metode kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan analisis nilai statistik diperoleh angka korelasi antara pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,646 yang berarti memiliki tingkat pengaruh yang kuat karena berkisar 0,60-0,799. Besarnya pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 40%, artinya kinerja karyawan dipengaruhi pelatihan dan disiplin kerja sebesar 40% sedangkan sisanya 60% dipengaruhi variabel lain. Hasil uji hipotesis didapatkan nilai 34,262 > 3,23 dan signifikansi 0,00 < 0,05, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Pelatihan, Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai.

A. Pendahuluan

Memahami pentingnya keberadaan Sumber Daya Manusia pada era global saat ini, salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan adalah dengan cara meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia, diharapkan karyawan bisa bekerja secara produktif dan profesional sehingga kinerja yang dicapainya diharapkan akan lebih memuaskan sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Dalam mewujudkan hal ini, pengelolaan Sumber daya Manusia menjadi hal yang sangat penting dilakukan. Maka untuk menangani hal tersebut adalah melalui penanganan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Dengan peraturan manajemen sumber daya manusia secara baik dan profesional juga dalam menjalankan tugas dan kewajibannya Standar ini merupakan persyaratan minimal yang harus dipenuhi agar seorang karyawan bisa mengerjakan pekerjaan-pekerjaan dengan baik, disamping itu langkah selanjutnya untuk terus meningkatkan sumber daya manusia yang terampil dan berkemampuan tinggi yaitu dengan melakukan upaya meningkatkan kinerja pegawai melalui pengembangan pegawai dengan melakukan pelatihan dan disiplin kerja. Mangkunegara (2009:50)

mengemukakan bahwa pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan teroganisir dimana pegawai non-managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pelaksanaan pelatihan ini tentunya tidak hanya dilakukan kepada karyawan baru saja tetapi juga dilakukan kepada karyawan lama yang bertujuan untuk lebih meningkatkan keahlian dan keterampilan mereka dalam bekerja sehingga nantinya karyawan lama tersebut bisa menjadi *trainer* untuk karyawan baru di perusahaan.

Pelatihan saja tidak cukup, disiplin kerja juga dapat dikatakan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Hetami (2008) mengatakan bahwa sikap disiplin dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan mengeluarkan peraturan yang harus dilakukan oleh tiap karyawan tetap berada dalam aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Letainer dalam Sutrisno (2011:87), disiplin adalah suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan dan menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan, peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku. Karyawan merupakan penggerak kegiatan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen pelatihan (X1) dan disiplin kerja (X2) terhadap variabel dependen kinerja karyawan (Y) yang dikumpulkan secara langsung dengan metode kuisioner. PT. Infomedia Nusantara adalah perusahaan yang dipercaya PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (PT. TELKOM) untuk menjadi pusat pemeliharaan dan pengembangan base telepon. Tahun 1975 merupakan awal perjalanan usaha PT. Infomedia Nusantara menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia. PT. Infomedia Nusantara ini selalu mengupayakan membuat pelayanan jasa yang memuaskan bagi para pelanggannya. Meningkatnya tuntutan konsumen secara personal, menjadikan PT. Infomedia Nusantara mengoptimalkan fungsi layanan *Call Center* 147. Salah satu cara perusahaan ini untuk merekrut karyawan-karyawan yang berkualitas yaitu dengan melakukan pelatihan agar dapat meningkatkan kemampuan kerja karyawan. Selain melakukan pelatihan, kedisiplinan kerja pun sangat penting. Perusahaan menetapkan peraturan-peraturan kedisiplinan kerja di perusahaan agar dapat membawa ketertiban kepada kinerja perusahaan, serta untuk mengaktifkan para karyawannya untuk bekerja secara produktif dan efektif.

Namun saat wawancara tersebut, kinerja karyawan tidak selalu mengalami peningkatan yang stabil, terkadang kinerja karyawan itu mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan kurang berjalannya program pelatihan bahkan masih ada beberapa karyawan yang masih kurang menerapkan kedisiplinan dalam kinerjanya, sehingga dapat menurunkan kualitas sumber daya manusia di perusahaan tersebut. Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti apakah ada pengaruh antara pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

B. Landasan Teori

Pelatihan

Menurut Dessler (2006:280) pelatihan merupakan proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya. Pelatihan harus dirancang untuk mewujudkan tujuan organisasi, pada waktu bersamaan juga mewujudkan tujuan para pekerja secara perorangan. Menurut Fathoni (2006:148), tujuan diadakannya pendidikan dan pelatihan pada umumnya dalam rangka pembinaan terhadap tenaga kerja atau karyawan agar dapat meningkatkan kepribadian dan

semangat kepada organisasi dan masyarakat, meningkatkan mutu, kemampuan serta keterampilan baik dalam melaksanakan tugasnya maupun kepemimpinannya, melatih dan meningkatkan mekanisme kerja dan kepekaan dalam melaksanakan tugas, melatih dan melaksanakan kerja dalam merencanakan, dan meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan kerja.

Disiplin Kerja

Atiomo (2000:124) dalam Adomi dan Eruvwe (2004), mendefinisikan disiplin sebagai pelatihan pikiran dan karakter untuk menghasilkan pengendalian diri dan kebiasaan untuk patuh, sedangkan menurut Rivai (2004), mengungkapkan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Nitisemito dalam Muhaimin (2004:6) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya perilaku disiplin kerja yaitu tujuan pekerjaan dan kemampuan pekerjaan, teladan pemimpin, kesejahteraan, keadilan, pengawasan melekat (waskat), sanksi hukum, ketegasan, dan hubungan kemanusiaan.

Kinerja

Hasibuan (2006:34), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu. Hasibuan (2006:94) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, dan peran serta tingkat motivasi pekerja. Apabila kinerja setiap individu atau karyawan baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula.

Metode

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey eksplanasi, dimana penelitian ini dapat dikaji menurut tingkatnya yang didasarkan kepada tujuan objeknya. Penelitian ini juga bisa dikatakan asosiatif, yaitu penelitian yang menghubungkan dua variabel atau lebih untuk melihat pengaruh antara variabel yang terumus pada hipotesis penelitian, yaitu variabel (X) yang terdiri dari variabel pelatihan (X1) dan variabel disiplin kerja (X2), berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y) di PT. Infomedia Nusantara Divisi *Call Center* Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Caroline Officer PT. Infomedia Nusantara Bandung Bagian Divisi *Call Center* Bandung yang berjumlah 231 orang. Berdasarkan rumus Slovin, jumlah sampel yang dapat diambil yaitu sebanyak 70 orang dari 231 orang. Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2009:74) menyebutkan persyaratan minimal untuk sampel adalah 30 responden, namun semakin besar sampel akan memberikan hasil yang lebih akurat. Data dari penelitian ini didapat melalui artikel, jurnal, referensi buku, internet dan literature lainnya. Skala pengukuran yang digunakan dalam menyusun kuisioner ini adalah berbentuk skala Likert, dari skala 1-4.

C. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi dalam 3 karakteristik, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan lama bekerja. Berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat bahwa 38 orang (54,29%) berjenis kelamin pria dan 32 orang (45,71%)

berjenis kelamin wanita. Berdasarkan usia dapat dilihat bahwa 3 orang (4,3%) karyawan berusia <20 tahun, 20 orang (28,6%) karyawan berusia 20-25 tahun, 30 orang (42,9%) karyawan berusia 26-30 tahun dan 17 orang (24,2%) karyawan berusia >30 tahun. Berdasarkan responden lama bekerja dapat dilihat bahwa 14 orang (20%) dengan lama kerja <5 tahun, 49 orang (70%) dengan lama kerja 5-10 tahun, dan 7 orang (10%) dengan lama kerja >10 tahun.

Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Hamalik (2005:10), pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindak (upaya) yang dilaksanakan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja yang diberikan oleh tenaga profesional kepelatihan dalam satuan waktu yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan tertentu guna meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu organisasi.

Hasil perhitungan nilai rata-rata untuk variabel pelatihan adalah 2,67 dengan demikian variabel pelatihan termasuk kategori “baik”. Dalam variabel pelatihan, dimensi yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi materi dengan nilai rata-rata sebesar 3,31. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi tujuan yaitu sebesar 2,04. Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS, di dapat koefisien korelasi pelatihan (X1) dengan kinerja karyawan (Y) sebesar $r = 0.613$, ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara pelatihan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y). Jika di interpretasikan menurut kriteria dalam Sugiyono (2010), maka eratnya korelasi Pelatihan (X1) dengan Kinerja Karyawan (Y) adalah kuat karena berkisar 0,60 - 0,799.

Hal ini dapat dilihat juga bahwa konstanta sebesar 10,253 berarti jika untuk variabel pelatihan bernilai nol, maka nilai kinerja karyawan sebesar 10,253 satuan. Variabel pelatihan (X1) memiliki nilai positif sebesar 0,525, hal ini menyatakan setiap meningkat 1 satuan pelatihan akan berpengaruh terhadap meningkatnya nilai kinerja karyawan. Hal ini memberi pengertian bahwa semakin tinggi pelatihan maka semakin tinggi kinerja karyawan.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Rivai (2004), mengungkapkan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS, di dapat koefisien korelasi disiplin kerja (X2) dengan kinerja (Y) sebesar $r = 0.552$, ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara disiplin kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Jika di interpretasikan menurut kriteria dalam Sugiyono (2010), maka eratnya korelasi Disiplin Kerja (X2) dengan Kinerja Karyawan (Y) adalah cukup kuat karena berkisar 0,50 - 0,799. Hal ini dapat dilihat juga bahwa konstanta sebesar 10,837 berarti jika untuk variabel disiplin kerja bernilai nol, maka nilai kinerja karyawan sebesar 10,837 satuan. Variabel disiplin kerja (X2) memiliki nilai positif sebesar 0,664, hal ini menyatakan setiap meningkat 1 satuan disiplin kerja akan berpengaruh terhadap meningkatnya nilai kinerja karyawan. Hal ini memberi pengertian bahwa semakin tinggi disiplin kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan.

Tabel 1. Uji-t Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.837	3.110		3.485	.001
Disiplin_Kerja	.664	.122	.552	5.460	.000

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Tabel di atas menunjukkan nilai t_{hitung} yang didapat adalah sebesar 5,460 dan nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,996 yang berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,460 > 1,996$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima itu berarti terdapat pengaruh signifikan antara disiplin kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).

Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja

Hasil analisis regresi linier berganda di atas diperoleh nilai constant sebesar -7,005. Nilai koefisien arah garis (b_1) untuk X_1 sebesar 0,377, nilai koefisien arah garis (b_2) untuk X_2 sebesar 0,322. Maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut: $Y = 7,005 + 0,377 \text{ pelatihan} + 0,322 \text{ disiplin kerja}$.

Tabel 2. Uji-F Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	456.735	2	228.367	24.023	.000 ^b
	Residual	636.926	67	9.506		
	Total	1093.661	69			

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

b. Predictors: (Constant), Disiplin_Kerja, Pelatihan

Hasil perhitungan pada tabel anova, menunjukkan nilai f_{hitung} dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 67$ adalah 24,023 dengan $sig = 0,000$. Pengujian dengan membandingkan $sig = 0,000$ dengan $\alpha = 5\%$ (0,05) maka $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Apabila pengujian dengan membandingkan $f_{hitung} = 24,023 > f_{tabel} = 2,74$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari pelatihan dan disiplin kerja secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja karyawan.

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Infomedia Nusantara Bandung. Dari analisis nilai statistik dapat diperoleh angka korelasi antara pelatihan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,613 yang berarti memiliki tingkat pengaruh yang kuat karena berkisar 0,60 – 0,799. Sedangkan besarnya pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,376 atau 37,6%, artinya kinerja karyawan dipengaruhi pelatihan sebesar 37,5% sedangkan sisanya 62,5% dipengaruhi variabel lain.

Dari analisis nilai statistik dapat diperoleh angka korelasi antara pelatihan dan

disiplin kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,646 yang berarti memiliki tingkat pengaruh yang kuat karena berkisar 0,60 – 0,799. Sedangkan besarnya pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,400 atau 40%, artinya kinerja karyawan dipengaruhi pelatihan dan disiplin kerja sebesar 40% sedangkan sisanya 60% dipengaruhi variabel lain. Dan hasil uji hipotesis didapatkan nilai $34,262 > 3,23$ dan signifikansi $0,00 < 0,05$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Saran

Melihat hasil penelitian dan kesimpulan diatas, peneliti mempunyai saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak perusahaan yaitu untuk pelatihan sebaiknya perusahaan lebih fokus lagi terhadap tujuan dan sasaran yang ingin dicapai perusahaan, mewajibkan semua karyawan PT. Infomedia Nusantara Bandung untuk mengikuti pelatihan yang diadakan. Dengan fokus pada tujuan dan sasaran yang ingin dicapai maka akan berakibat positif bagi kinerja karyawan, dengan mengikuti pelatihan yang diadakan maka karyawan dapat mengembangkan bakat dalam pekerjaan yang ada.

Untuk disiplin kerja pada PT. Infomedia Nusantara Bandung, sebaiknya lebih meningkatkan lagi disiplin kerja karyawan terutama untuk kehadiran dan tanggung jawab yang masih rendah, misalnya dengan memberikan sanksi yang tegas kepada karyawan yang melanggar peraturan dan prosedur kerja agar menimbulkan efek jera kepada karyawan yang melanggar. Pimpinan harus tegas dalam memberikan sanksi kepada bawahannya, dengan memberikan SP1, SP2 bahkan ancaman untuk dikeluarkan dari perusahaan apabila terjadi ketidak disiplin karyawan.

Untuk kinerja karyawan harus lebih ditingkatkan lagi dari segi kualitas pekerjaan karyawan misalnya dengan memberikan program pelatihan yang lebih intens atau sering lagi guna meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja. Dengan kualitas kerja yang baik maka akan timbul rasa kepuasan dari konsumen terhadap pelayanan call center PT. Infomedia Nusantara Bandung.

Daftar Pustaka

- Hasibuan, Melayu S.P, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi revisi, Cetakan Kesembilan, Jakarta: Bumi Aksara.
- Dessler, Gary, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: INDEKS gramedia.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya MANusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hamalik, Oemar 2006. *Pengembangan SDM Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen SDM untuk perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada