

Jurnal **MEBIS**
Manajemen dan Bisnis

Vol. 4 No. 2
Desember 2019

ISSN : 2528 - 2433 (Print)
ISSN : 2599 - 283X (Online)

CHIEF EDITOR

[Wiwik Handayani](#) (ScopusID, [57200989640](#))

UPN Veteran Jawa Timur

ASSISTANT EDITOR

[Alfiandi Imam Mawardi](#) (SintaID, [6694139](#))

UPN Veteran Jawa Timur

[Reiga Ritomiea Ariescy](#) (SintaID, [6693630](#))

UPN Veteran Jawa Timur

SECRETARIAT

[Hesty Prima Rini](#) (SintaID, [6193838](#))

UPN Veteran Jawa Timur

IT ADMINISTRATOR

Agus Setyawan

UPN Veteran Jawa Timur

PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE WISATA BAHARI JAWA TIMUR

Rudi Santoso, Rahayu Shinta, Achmad Yanu Alif Fianto

73-86



pdf

DOI : <https://doi.org/10.33005/mebis.v4i2.56> | Abstract views: 586 times | pdf downloads: 630 times

ANALISIS PENGARUH STRES MAHASISWA YANG MENERJAKAN SKRIPSI

Supriyono Supriyono, Luqita Romaisyah, Alfiandi Imam Mawardi

87-93



pdf

DOI : <https://doi.org/10.33005/mebis.v4i2.57> | Abstract views: 586 times | pdf downloads: 597 times

DAMPAK PELATIHAN "SERVICE EXCELLENCE" TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) KOTA KEDIRI

Edy Djoko Soeprajitno, Wawan Herry Setyawan, Dhiyan Septa Wihara

94-102



pdf

DOI : <https://doi.org/10.33005/mebis.v4i2.58> | Abstract views: 276 times | pdf downloads: 204 times

ANALISIS KINERJA FINANSIAL DAN NON FINANSIAL MENGGUNAKAN KONSEP BALANCE SCORECARD (BSC) PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) MANOKWARI

Muji Rahayu, Sarah Usman, Nurwidiyanto Nurwidiyanto

103-117



pdf

DOI : <https://doi.org/10.33005/mebis.v4i2.60> | Abstract views: 466 times | pdf downloads: 2029 times

**DAMPAK PELATIHAN “SERVICE EXCELLENCE”
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) KOTA KEDIRI**

Edy Djoko Soeprajitno^{1*}, Wawan Herry Setyawan², Dhiyan Septa Wihara³

^{1&3}Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara PGRI Kediri

²Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Uniska Kediri

*Corresponding author: edydjoko.s@gmail.com

Abstrak: Setiap lembaga keuangan pasti selalu berupaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan karyawan. tidak terkecuali dengan BPR kota kediri yang senantiasa melayani nasabah dengan sepenuh hati. Perusahaan ini selalu menjaga kinerja karyawan agar tetap stabil salah satunya dengan memberikan pelatihan “*service excellence*” dengan tujuan agar karyawan memiliki kinerja yang baik dan meningkat setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat perbedaan kinerja karyawan BPR Kota Kediri sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence*. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik deskriptif komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan BPR Kota Kediri dan sampelnya adalah karyawan, kepala kas dan kepala bagian yang berjumlah 30 orang dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuisioner. Teknik analisis menggunakan uji normalitas data sebagai dasar penentuan analisis selanjutnya. Jika data bersifat normal maka dilakukan uji *paired sampel t test* dan jika tidak normal maka menggunakan uji *wilcoxon*. Hasil penelitian menyebutkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kinerja karyawan BPR Kota Kediri sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence* yang dilihat dari pemahaman pekerjaan/kompetensi, kualitas/kuantitas kerja, inisiatif/ komitmen, kreativitas, kerjasama, kemampuan membangun hubungan dengan orang lain, kemampuan komunikasi.

Kata kunci: *Service excellence*, kinerja karyawan, BPR Kota Kediri

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia saat ini dipandang sebagai aset dari perusahaan. Pihak manajemen harus mampu membuat kebijakan yang mengatur keseimbangan antara kepentingan perusahaan itu sendiri dengan kepentingan karyawan. Dengan cara seperti ini maka operasional perusahaan akan berjalan dengan lancar. Namun demikian tidaklah mudah membuat kebijakan seperti itu dikarenakan tuntutan persaingan diluar sana semakin ketat, jika perusahaan terlalu memanjakan karyawan kemungkinan akan terjadi pembengkakan anggaran yang

mungkin tidak diperlukan. Upaya yang dirasa paling tepat adalah dengan mengevaluasi kinerja karyawan secara berkala dan tentunya dengan konsekuensi khusus misalnya bagi karyawan yang produktif akan diberikan imbalan berupa materi dan non materi. Namun bagi karyawan yang kurang produktif perlu diberikan motivasi untuk bias meningkatkan kinerjanya.

Salah satu cara untuk memotivasi karyawan adalah dengan memberikan pelatihan kepada mereka. Dan biasanya pelatihan tersebut bersifat ringan dengan

tujuan membangun semangat kerja dari karyawan. Jika karyawan sudah memiliki semangat kerja maka mereka akan menjadi produktif kembali dan kinerjanya juga akan meningkat. Kinerja karyawan menurut Simanjuntak (2005:103) adalah Kinerja Individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Dari sini bisa disimpulkan bahwa pentingnya evaluasi kinerja untuk karyawan supaya tahu mana yang kurang produktif selanjutnya perusahaan harus memberikan pelatihan untuk karyawan tersebut.

Salah satu pelatihan yang paling populer untuk membangun semangat kerja dari karyawan adalah "*Service Excellence*". Pelatihan ini memandang bahwa pelayanan adalah unsur utama keberhasilan perusahaan dalam menghadapi persaingan dan karyawan sebagai ujung tombak pelaksanaannya.

Menurut Rahmayanty (2012) Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*), pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Biasanya yang sering melakukan pelatihan semacam ini adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa misalnya saja perbankan. Karena rutinitas karyawan di bank umumnya sangat padat dan tidak jarang membuat jenuh oleh karenanya semangat kerja dari karyawan tetap harus terjaga agar kinerjanya pun juga stabil tidak menurun.

Penelitian dari Darmawan dkk (2017) menyimpulkan bahwa Pelatihan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Jika karyawan diberikan pelatihan yang berkualitas maka mereka akan termotivasi untuk bekerja lebih giat dan secara otomatis kinerjanya juga akan meningkat.

Pada umumnya memang pelatihan akan berdampak secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun tidak sedikit perusahaan yang mungkin merasa bahwa mengikutkan karyawan dalam pelatihan hanya menambah anggaran saja karena dampaknya tidak bias dilihat secara langsung (jangka pendek) terhadap asset perusahaan. Oleh karenanya perlu dilakukan evaluasi mengenai dampak pelatihan terhadap kinerja karyawan. Salah satu perusahaan yang pernah mengikutkan karyawan dalam pelatihan "*Service Excellence*" adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Kota Kediri Jawa Timur. Persaingan lembaga keuangan yang sangat ketat di kota Kediri membuat setiap Perusahaan Jasa Keuangan ini harus mempertahankan kinerja karyawan supaya stabil. Karena karyawan dipandang sebagai asset perusahaan dan oleh karenanya harus terus dimotivasi dengan cara mengikutkan pelatihan untuk membangun semangat kerja dari karyawan.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Kota Kediri selalu mengevaluasi dampak pelatihan terhadap perubahan kinerja karyawan. Namun perubahan tersebut tidak bisa langsung karena hampir tidak ada yang berbeda dari sisi kinerja karyawan baik sebelum dan sesudah diikutkan pelatihan karyawan. Mereka tetap saja bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing dengan jadwal yang sangat padat. Dari sini perlu dilihat secara nyata apakah memang ada perbedaan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan khususnya *service excellence*. Tujuannya sebagai masukan bagi pihak manajemen BPR Kota Kediri dalam

rangka membuat kebijakan yang terkait dengan peningkatan kinerja karyawan mengingat persaingan didalam industry perbankan saat ini semakin ketat. Kinerja karyawan yang dilihat perbedaannya dalam penelitian ini mengacu pada literature dari Ramdhani (2012:27) meliputi 1) Pemahaman pekerjaan/kompetensi; 2) Kualitas dan kuantitas kerja. 3) Perencanaan atau organisasi; 4) Inisiatif/ komitmen; 5) Kreativitas/ penyelesaian masalah; 6) Kerjasama/ kerja tim; 7) Kemampuan berhubungan dengan orang lain; dan 8) Kemampuan komunikasi (lisan dan tulisan).

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini adalah kuantitatif sedangkan teknik penelitian ini adalah kausal komparatif. Menurut Noor (2015:39) teknik kausal komparatif digunakan untuk mengamati alasan atau penyebab terjadinya suatu kejadian yang diteliti. Penelitian ingin melihat perbandingan kinerja karyawan BPR Kota Kediri sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan "*Service Excellence*".

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2017 : 68) *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan BPR Kota Kediri yang berjumlah 30 orang. Instrument yang digunakan adalah kuisioner/ angket.

Hipotesis

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Ada perbedaan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan "*service excellence*" dilihat dari pemahaman pekerjaan/kompetensi.

2. Ada perbedaan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan "*service excellence*" dilihat dari kualitas dan kuantitas kerja.
3. Ada perbedaan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan "*service excellence*" dilihat dari inisiatif dan komitmen.
4. Ada perbedaan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan "*service excellence*" dilihat dari kreativitas.
5. Ada perbedaan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan "*service excellence*" dilihat dari kemampuan kerjasama.
6. Ada perbedaan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan "*service excellence*" dilihat dari kemampuan membangun hubungan dengan orang lain.
7. Ada perbedaan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan "*service excellence*" dilihat dari kemampuan komunikasi.

Teknik Analisa Data

Data yang sudah terkumpul kemudian dilakukan Pengujian normalitas data dengan menggunakan uji Kolmogorov smirnov dengan kriteria sebagai berikut, jika nilai signifikansi atau *Asymp. Sig.* $> 0,05$ maka data tersebut normal dan jika nilai *Asymp. Sig.* $< 0,05$ maka data tidak normal. Perlakuan tersebut menentukan uji hipotesis, jika data tidak normal maka digunakan uji hipotesis non parametrik *Wilcoxon* dan jika data berdistribusi normal maka digunakan uji paired sampel *t test*. Asumsi uji *wilcoxon* adalah jika *Asymp. Sig. (2-tailed)* $< 0,05$ maka H_0 diterima dan dapat dikatakan ada perbedaan, sedangkan jika *Asymp. Sig. (2-tailed)* $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan dapat dikatakan tidak ada perbedaan.

Sedangkan Uji *Paired sampel t test* dasar pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak H_0 menurut Widiyanto

(2013) adalah sebagai berikut. Jika t hitung $>$ t tabel dan probabilitas ($Asymp.Sig$) $<$ 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan Jika t hitung $<$ t tabel dan probabilitas ($Asymp.Sig$) $>$ 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Menguraikan tentang tanggapan reponden terhadap pertanyaan yang diajukan terkait kinerja karyawan meliputi

1. Pemahaman pekerjaan/ kompetensi

Dalam hal ini responden menanggapi tentang kemampuan mereka untuk memahami pekerjaan yang dilakukan setiap harinya serta kompetensi yang dimiliki untuk menunjang pekerjaan tersebut. lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Deskriptif Statistik Pemahaman Pekerjaan/ Kompetensi (X1.1)

| | | Mean | N | Std. Deviation |
|--------|--------------------|------|----|----------------|
| Pair 1 | kompetensi_seblm | 7,53 | 30 | 1,592 |
| | kompetensi_sesudah | 8,03 | 30 | 1,402 |

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja karyawan dari sisi pemahaman pekerjaan dan kompetensi sebelum adanya pelatihan *service excellence* adalah 7,53 kemudian setelah mengikuti pelatihan naik menjadi 8,03. Artinya ada peningkatan rata-rata kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence*.

2. Kualitas dan kuantitas kerja (X2.1)

Berisi tentang tanggapan reponden tentang kualitas dan kuantitas kerja mereka untuk menunjang pekerjaan yang dilakukan setiap harinya. Dapat dilihat pada table dibawah ini.

Tabel 2. Deskriptif Statistik Kualitas dan Kuantitas Kerja

| | | Mean | N | Std. Deviation |
|--------|----------------------------------|------|----|----------------|
| Pair 1 | kualitas/kuantitas_kerja_seblm | 7,03 | 30 | 1,650 |
| | kualitas/kuantitas_kerja_sesudah | 7,60 | 30 | 1,653 |

Sumber : Data primer diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja karyawan dari sisi kualitas dan kuantitas kerja sebelum adanya pelatihan *service excellence* adalah 7,03 kemudian setelah mengikuti pelatihan naik menjadi 7,60 Artinya ada peningkatan rata-rata kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence*.

3. Inisiatif dan komitmen karyawan (X3.1)

Merupakan tanggapan responden terkait dengan inisiatif mereka dalam membantu rekan kerja dan juga komitmen mereka terhadap perusahaan. Dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel 3. Deskriptif Statistik Inisiatif dan Komitmen.

| | | inisiatif/komitmen_seblm | inisiatif/komitmen_sesudah |
|----------------------------------|----------------|--------------------------|----------------------------|
| N | | 30 | 30 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 6,03 | 7,53 |
| | Std. Deviation | 1,299 | 0,819 |

Sumber : data primer diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja karyawan dilihat dari inisiatif dan komitmen mereka terhadap perusahaan sebelum adanya pelatihan *service excellence* adalah 6,03 kemudian setelah mengikuti pelatihan naik menjadi 7,53 Artinya ada peningkatan rata-rata kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence*.

4. Kreativitas (X4.1)

Tanggapan responden tentang kreativitas mereka dalam menyelesaikan masalah atau tugas yang diberikan oleh pimpinan. Dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Deskriptif Statistik Kreativitas.

| | | keaktivitas_s ebelum | keaktivitas_ sesudah |
|---|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| N | | 30 | 30 |
| Normal Paramete rs ^{a,b} | Mean | 5,87 | 7,70 |
| | Std. Devia tion | 1,196 | 0,952 |

Sumber : Data primer diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja kreativitas karyawan dalam menyelesaikan masalah pekerjaan sebelum adanya pelatihan *service excellence* adalah 5,87 kemudian setelah mengikuti pelatihan naik menjadi 7,70 Artinya ada peningkatan rata-rata kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence*.

5. Kemampuan kerjasama (X5.1)

Merupakan tanggapan responden tentang kemampuan mereka dalam bekerjasama dengan rekan kerja. Dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Deskriptif Statistik Kemampuan Kerjasama

| | | kerjasama_s ebelum | kerjasama_ sesudah |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| N | | 30 | 30 |
| Normal Paramete rs ^{a,b} | Mean | 6,00 | 7,47 |
| | Std. Devia tion | 1,083 | 0,860 |

Sumber : data primer diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja karyawan dilihat dari kemampuan kerjasama sebelum adanya pelatihan *service excellence* adalah 6,00 kemudian setelah mengikuti pelatihan naik menjadi 7,47 Artinya ada peningkatan rata-rata kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence*.

6. Kemampuan membangun hubungan dengan orang lain (X6.1)

Tanggapan responden tentang kemampuannya membangun hubungan dengan rekan kerja dan nasabah termasuk bagaimana menghargai orang lain. Dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel 6 Kemampuan Berhubungan Dengan Orang Lain.

| | | hubunga n_orangl ain_sebel um | hubunga n_orangl ain_sesu dah |
|---|-----------------------|--|--|
| N | | 30 | 30 |
| Normal Paramete rs ^{a,b} | Mean | 6,07 | 7,50 |
| | Std. Devia tion | 1,048 | 0,777 |

Sumber : data primer diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja karyawan dilihat dari kemampuan membangun hubungan dengan orang lain sebelum adanya pelatihan *service excellence* adalah 6,07 kemudian setelah mengikuti pelatihan naik menjadi 7,50 Artinya ada peningkatan rata-rata kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence*

7. Kemampuan komunikasi (X7.1)

Merupakan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan nasabah untuk mempromosikan produknya. Dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Deskriptif Statistik Kemampuan Berkomunikasi

| | | komunikasi_ sebelum | komunikasi_ _sesudah |
|---|-----------------------|------------------------|-------------------------|
| N | | 30 | 30 |
| Normal Paramete rs ^{a,b} | Mean | 6,17 | 7,40 |
| | Std. Devia tion | 0,913 | 0,770 |

Sumber : data primer diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja karyawan dilihat dari kemampuan berkomunikasi sebelum adanya pelatihan *service excellence* adalah 6,17 kemudian setelah mengikuti

pelatihan naik menjadi 7,40 Artinya ada peningkatan rata-rata kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence*.

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa variabel inisiatif dan komitmen karyawan, kreativitas, kemampuan kerjasama, kemampuan membangun hubungan dengan orang lain dan kemampuan komunikasi memiliki data yang tidak berdistribusi normal karena nilainya dibawah taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu pada bebeapa varibel tersebut pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji Wilcoxon.

Sedangkan untuk variabel pemahaman pekerjaan/ kompetensi dan kualitas/ kualitas kerja memiliki data yang berdistribusi normal karena nilai sig. > 0,05 sehingga pengujian hipotesisnya dilakukan dengan uji paired sampel t test.

Uji Hipotesis

1. Pengujian hipotesis 1

Hasil pengujian hipotesis untuk indikator pemahaman pekerjaan/ kompetensi dapat dilihat pada tabel 9. Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,016 < 0,05$ atau dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat perbedaan yang signifikan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence* dilihat dari pemahaman pekerjaan/ kompetensi.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

| Indikator | Sig. | | Taraf sig. | Kesimpulan |
|-----------|---------|---------|------------|------------|
| | Sebelum | Sesudah | | |
| X1.1 | 0,064 | 0,057 | 0,05 | Normal |
| X2.1 | 0,066 | 0,128 | 0,05 | Normal |
| X3.1 | 0,002 | 0,000 | 0,05 | Tidak |
| X4.1 | 0,001 | 0,000 | 0,05 | Tidak |
| X5.1 | 0,004 | 0,000 | 0,05 | Tidak |
| X6.1 | 0,006 | 0,000 | 0,05 | Tidak |
| X7.1 | 0,002 | 0,000 | 0,05 | Tidak |

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 9. Hasil Uji *Paired Sampel t Test* Pemahaman Pekerjaan/ Kompetensi.

| <i>Paired Samples Test</i> | | | | | | |
|----------------------------|--|--|--------------|--------|----|-----------------|
| | | <i>Paired Differences</i> | | t | df | Sig. (2-tailed) |
| | | <i>95% Confidence Interval of the Difference</i> | | | | |
| | | <i>Lower</i> | <i>Upper</i> | | | |
| Pair 1 | kompetensi_seblm - kompetensi_se sudah | -0,901 | -0,099 | -2,548 | 29 | 0,016 |

Sumber: Data primer diolah, 2019

2. Pengujian hipotesis 2

Hasil pengujian hipotesis untuk kualitas dan kuantitas kerja dapat dilihat pada tabel 10. Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,024 < 0,05$ atau dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat perbedaan yang signifikan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence* dilihat dari kualitas dan kuantitas kerja.

3. Pengujian hipotesis 3

Hasil pengujian hipotesis untuk indikator inisiatif dan komitmen karyawan dapat dilihat pada tabel 11. Berdasarkan tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $0,000 < 0,05$ atau dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan

H_a diterima, artinya terdapat perbedaan yang signifikan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence* dilihat dari inisiatif dan komitmen karyawan.

4. Pengujian hipotesis 4

Hasil pengujian untuk indikator kreativitas dapat dilihat pada tabel 12. Berdasarkan tabel 12 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $0,000 < 0,05$ atau dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat perbedaan yang signifikan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence* dilihat dari kreativitas karyawan.

Tabel 10. Hasil Uji Paired Sampel t Test Kualitas/ Kualitas Kerja

| <i>Paired Samples Test</i> | | | | | | |
|----------------------------|---|--|--------------|--------|----|-----------------|
| | | <i>Paired Differences</i> | | t | df | Sig. (2-tailed) |
| | | <i>95% Confidence Interval of the Difference</i> | | | | |
| | | <i>Lower</i> | <i>Upper</i> | | | |
| Pair 1 | kualitas/kuantitas_kerja_seblm - kualitas/kuantitas_kerja_sesudah | -1,054 | -0,079 | -2,379 | 29 | 0,024 |

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 11. Hasil Uji *Wilcoxon* Inisiatif/ Komitmen Karyawan

| Test Statistics ^a | |
|--------------------------------------|---|
| | inisiatif/komitmen_sesudah - inisiatif/komitmen_seblm |
| Z | -4,157 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | 0,000 |
| a. <i>Wilcoxon Signed Ranks Test</i> | |
| b. Based on negative ranks. | |

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 12. Hasil Uji *Wilcoxon* Kreativitas

| Test Statistics ^a | |
|--------------------------------------|---|
| | kreativitas_sesudah - kreativitas_sebelum |
| Z | -4,234 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | 0,000 |
| a. <i>Wilcoxon Signed Ranks Test</i> | |
| b. Based on negative ranks. | |

Sumber: Data primer diolah, 2019

5. Pengujian hipotesis 5

Hasil pengujian hipotesis untuk indikator kemampuan kerjasama dapat dilihat pada tabel 13. Berdasarkan tabel 13 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $0,000 < 0,05$ atau dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat perbedaan yang signifikan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence* dilihat dari kemampuan kerjasama karyawan.

6. Pengujian hipotesis 6

Hasil pengujian untuk indikator kemampuan membangun hubungan dengan orang lain dapat dilihat pada tabel 14. Berdasarkan tabel 14 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $0,000 < 0,05$ atau dapat

disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat perbedaan yang signifikan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence* dilihat dari kemampuan membangun hubungan dengan orang lain.

7. Pengujian hipotesis 7

Hasil pengujian untuk indikator kemampuan berkomunikasi dapat dilihat pada tabel 15. Berdasarkan tabel 15 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $0,000 < 0,05$ atau dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat perbedaan yang signifikan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence* dilihat dari kemampuan berkomunikasi.

Tabel 13. Hasil Uji *Wilcoxon* Kemampuan Kerjasama

| Test Statistics ^a | |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| | kerjasama_sesudah - kerjasama_sebelum |
| Z | -3,801 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | 0,000 |
| a. Wilcoxon Signed Ranks Test | |
| b. Based on negative ranks. | |

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 14. Hasil Uji *Wilcoxon* Kemampuan Membangun Hubungan Dengan Orang Lain

| Test Statistics ^a | |
|-------------------------------|---|
| | hubungan_oranglain_sesudah - hubungan_oranglain_sebelum |
| Z | -4,027 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | 0,000 |
| a. Wilcoxon Signed Ranks Test | |
| b. Based on negative ranks. | |

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 15. Hasil Uji *Wilcoxon* Kemampuan Berkomunikasi

| Test Statistics ^a | |
|-------------------------------|---|
| | komunikasi_sesudah - komunikasi_sebelum |
| Z | -3,998 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | 0,000 |
| a. Wilcoxon Signed Ranks Test | |
| b. Based on negative ranks. | |

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari beberapa analisis data yang telah dilakukan diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan *service excellence* yang telah diikuti oleh karyawan BPR Kota Kediri memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Perubahan kinerja tersebut meliputi beberapa indikator seperti pemahaman pekerjaan, kualitas/kuantitas kerja, inisiatif dan komitmen karyawan, kreativitas, kemampuan kerjasama, kemampuan membangun hubungan dengan orang lain dan yang terakhir adalah kemampuan berkomunikasi.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawan dkk (2017) menyimpulkan bahwa Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di prama sanur beach bali.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Terjadi peningkatan rata-rata kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence*.
2. Terdapat perbedaan yang signifikan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence* terhadap kinerja karyawan yang dilihat dari pemahaman pekerjaan, kualitas/kuantitas kerja, inisiatif dan komitmen, kemampuan kerjasama, kreativitas, kemampuan membangun hubungan dengan orang lain, kemampuan berkomunikasi.

SARAN

1. Pihak manajemen BPR Kota Kediri perlu memberikan pelatihan yang lebih spesifik lagi terkait dengan kebutuhan masing-masing posisi karyawan dalam perusahaan
2. Setelah melakukan pelatihan hendaknya selalu dievaluasi terkait dengan perubahan dari karyawan yang diinginkan oleh perusahaan.

KETERBATASAN PENELITIAN

1. Penelitian ini hanya melihat perbedaan satu variabel saja yaitu kinerja karyawan. Kedepan mungkin bisa dikaji lebih dalam lagi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, dengan menambahkan variabel yang mempengaruhinya dan diuji secara statistik.
2. Objek penelitian hanya terbatas pada BPR saja, kedepan mungkin bisa dilakukan di beberapa instansi ataupun perusahaan lainnya karena pentingnya pelatihan untuk mengembangkan sumber daya manusia dan jenis pelatihannya bisa dipilih sesuai kebutuhan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, yuniar, Y. Supartha, Gede, W. Rahyuda, Ganesha, Agoes. (2017). Pengaruh Pelatihan terhadap motivasi dan kinerja di Prama Sanur Beach - Bali. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(3).
- Noor, Juliansyah. (2015). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Ramdhani , Arif (2012). *Penilaian Kinerja*. Bandung: PT. Sarana Panca Karya Nusa.
- Ramdhani , Arif (2012). *Penilaian Kinerja*. Bandung: PT. Sarana Panca Karya Nusa.
- Rahmayanty, Nina. (2012) *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 17-18.
- Simanjuntak. 2005. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Widiyanto, M.A. (2013). *Statistika Terapan, Konsep dan Aplikasi SPSS/Lisrel dalam Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo