



**PENGARUH PELATIHAN (*TRAINING*), PELAYANAN KARYAWAN  
DAN LOYALITAS KERJA KARYAWAN TERHADAP PRODUKTIVITAS  
KERJA KARYAWAN  
(Studi Kasus Pada Karyawan PT Karya Giri Palma)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh**

**Nur Wulan Putri Lestari**

**NPM. 21601081337**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**2020**



**PENGARUH PELATIHAN (*TRAINING*), PELAYANAN KARYAWAN  
DAN LOYALITAS KERJA KARYAWAN TERHADAP PRODUKTIVITAS  
KERJA KARYAWAN  
(Studi Kasus Pada Karyawan PT Karya Giri Palma)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh**

**Nur Wulan Putri Lestari**

**NPM. 21601081337**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

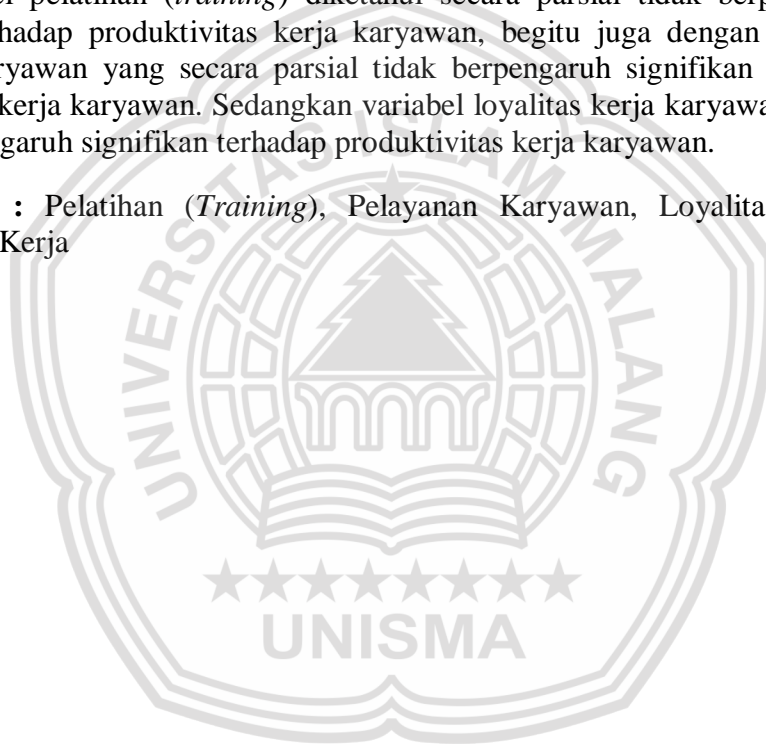
**2020**

## ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Pelatihan (*Training*), Pelayanan Karyawan dan Loyalitas Kerja Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Karya Giri Palma. Metode yang digunakan yaitu *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini merupakan karyawan pada PT Karya Giri Palma.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelatihan (*training*), pelayanan karyawan dan loyalitas kerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan, hal ini ditunjukkan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Variabel pelatihan (*training*) diketahui secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan, begitu juga dengan variabel pelayanan karyawan yang secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Sedangkan variabel loyalitas kerja karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

**Kata Kunci :** Pelatihan (*Training*), Pelayanan Karyawan, Loyalitas Kerja, Produktivitas Kerja

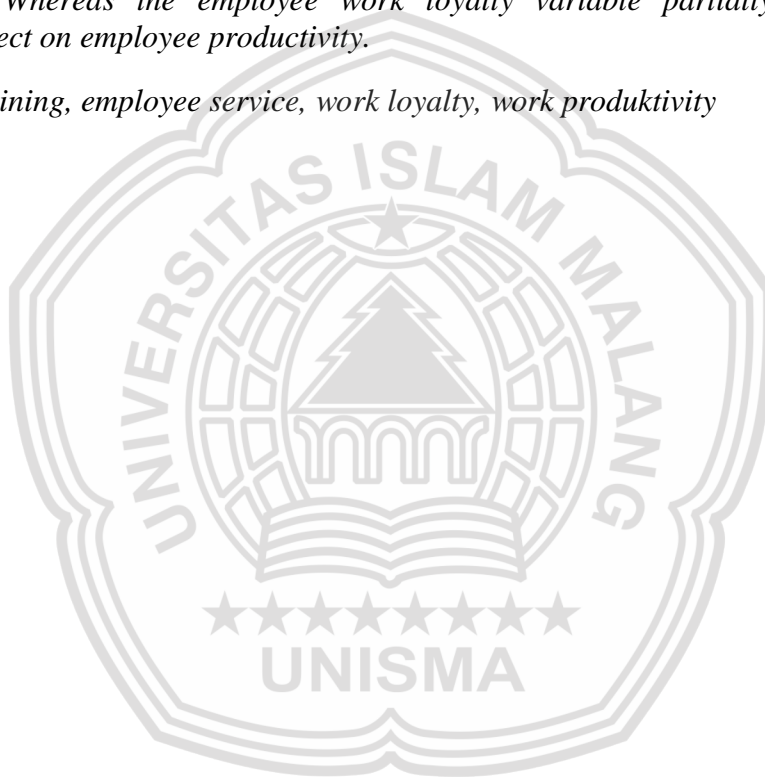


### ABSTRACT

*This research is used to analyze and determine the effect of training, employee service and employee work loyalty to employee work productivity on PT Karya Giri Palma. The method used is explanatory research with a quantitative approach. The sample in this study were employees of PT Karya Giri Palma.*

*The result indicate that the variables of training, employee service and work loyalty simultaneously affected the work productivity of employees. This is indicated by value  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . The training variable is known partially does not have a significant effect on employee work productivity. As well as employee service variables that partially do not significantly influence employee productivity. Whereas the employee work loyalty variable partially has a significant effect on employee productivity.*

**Keyword :** *training, employee service, work loyalty, work produktivity*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang sulit diperkirakan dan sangat penting keberadaannya. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan handal serta memiliki produktivitas kerja yang tinggi dapat mendorong tercapainya tujuan suatu perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia, perusahaan tidak akan dapat berkembang dan maju sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Hasibuan (2009:10) “Sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan.” Dalam era globalisasi banyak bermunculan perusahaan-perusahaan baru. Hal ini menyebabkan semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis. Perusahaan harus dapat mempertahankan karyawan agar tidak lari ke perusahaan kompetitor serta mampu menciptakan karyawan yang unggul dan berkompeten agar dapat meningkatkan produktivitas, sehingga perusahaan dapat menghadapi persaingan. Maka dari itu perusahaan perlu memberikan suatu pelatihan (*training*).

Suatu pelatihan (*training*) adalah salah satu kebijakan yang dapat menciptakan karyawan yang berkompeten dalam bidang pekerjaan agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan. berdasarkan pendapat Widodo (2015:82) Pelatihan adalah serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu

memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang memungkinkan karyawan melakukan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar. Pada dasarnya untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkompeten dibutuhkan suatu pelatihan (*training*) yang berguna untuk melatih dan meningkatkan kemampuan karyawan agar menghasilkan produktivitas kerja yang maksimal.

Selain itu program pelayanan karyawan juga memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan produktivitas kerja karyawan serta membuat karyawan dapat bertahan dalam perusahaan. Beberapa istilah yang sering digunakan yaitu program pelayanan karyawan, servis karyawan ataupun kesejahteraan karyawan. Kesejahteraan karyawan menurut UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan adalah suatu pemenuhan kebutuhan dan/atau keperluan yang bersifat jasmani dan rohani, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja, yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempertinggi produktivitas kerja dalam lingkungan kerja yang aman dan sehat. Dengan adanya program pelayanan karyawan ini dapat menciptakan suatu loyalitas kerja karyawan terhadap perusahaan karena karyawan merasa aman dan jasanya di hargai oleh perusahaan.

Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan tidak terlepas dari loyalitas. Loyalitas kerja merupakan kesetiaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya dan perusahaan. Karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi, melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kemampuan dan keahlian serta mampu bersikap jujur dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Menurut Siagian (2010:135) loyalitas merupakan suatu sikap mental karyawan yang ditunjukkan kepada keberadaan perusahaan sehingga karyawan akan tetap bertahan dalam perusahaan, meskipun perusahaan tersebut maju atau mundur.

Kemajuan teknologi pada era globalisasi telah bertransformasi terhadap *mapping* perekonomian khususnya pada sektor industri. Adanya perkembangan teknologi yang cepat dan modern membuat para pekerja dituntut tidak hanya sekedar bekerja, tetapi juga harus mampu menerapkan teknologi modern agar produktivitas kerja karyawan meningkat dan mampu bersaing dengan kompetitor. Menurut Daryanto (2013:41) “Produktivitas adalah sebuah konsep yang menggambarkan hubungan antara hasil (jumlah barang atau jasa yang diproduksi) dengan sumber (jumlah tenaga kerja, modal, tanah, energi, dan sebagainya) untuk menghasilkan hasil tersebut.”

PT Karya Giri Palma merupakan perusahaan furnitur yang menyediakan berbagai jenis furnitur dan springbed dengan banyak variasi sesuai permintaan. Dengan jumlah karyawan yang tidak sedikit dan banyaknya permintaan produk sesuai keinginan konsumen, maka PT Karya Giri Palma berusaha memenuhi keinginan konsumen secara maksimal dengan menggunakan mesin berteknologi canggih dan menciptakan karyawan yang berkompeten demi terpenuhinya permintaan konsumen. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelatihan (*Training*), Pelayanan Karyawan dan Loyalitas Kerja Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apakah pelatihan (*training*), pelayanan karyawan dan loyalitas kerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT Karya Giri Palma ?
2. Apakah pelatihan (*training*) secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Karya Giri Palma ?
3. Apakah pelayanan karyawan secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Karya Giri Palma ?
4. Apakah loyalitas kerja karyawan secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Karya Giri Palma ?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh secara simultan pengaruh pelatihan (*training*), pelayanan karyawan dan loyalitas kerja karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan PT Karya Giri Palma.
2. Menganalisis pengaruh secara parsial pengaruh pelatihan (*training*) terhadap produktivitas kerja karyawan PT Karya Giri Palma.
3. Menganalisis pengaruh secara parsial pengaruh pelayanan karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan PT Karya Giri Palma.



4. Menganalisis pengaruh secara parsial pengaruh loyalitas kerja karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Karya Giri Palma.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dan bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi PT Karya Giri Palma terkait dengan pelatihan (*training*), pelayanan karyawan dan loyalitas kerja karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data yang sudah dilakukan dengan menggunakan model regresi linier berganda dengan sampel sebanyak 56 karyawan PT Karya Giri Palma dalam penelitian tentang “Pengaruh Pelatihan (*Training*), Pelayanan Karyawan dan Loyalitas Kerja Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan” dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelatihan (*training*), pelayanan karyawan dan loyalitas kerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT Karya Giri Palma.
2. Pelatihan (*Training*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT Karya Giri Palma.
3. Pelayanan Karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT Karya Giri Palma
4. Loyalitas Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT Karya Giri Palma.

#### 5.2 Keterbatasan

1. Penelitian ini dilakukan saat terjadi pandemic Covid-19 sehingga terbatasnya akses ke perusahaan dan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk mengumpulkan data.

2. Dalam penelitian ini mengambil sampel pada karyawan PT Karya Giri Palma sehingga hasil penelitian hanya bisa digunakan di PT Karya Giri Palma.
3. Penelitian ini menggunakan data *cross section* sehingga jika digunakan untuk meneliti variabel yang sama dengan waktu yang berbeda hasilnya belum tentu sama.

### 5.3 Saran

1. Bagi Perusahaan

Dilihat dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pelatihan (*training*) dan pelayanan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas, ada baiknya perusahaan melakukan pendekatan kepada karyawan dengan lebih memperhatikan kebutuhan karyawan dalam bekerja dan menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan terhadap perusahaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja seperti : motivasi kerja, dan lingkungan kerja.
- b. Disarankan untuk menambah jumlah sampel dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, Abdullah. 2013. *Pengantar Ilmu Manajemen dan Komunikasi*. Jakarta: Prestasi Pustakarya.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Eko, Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handoko, Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Cetakan 9. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi revisi cetakan ke tiga belas)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan ke delapan belas. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Heidjrachman, Ranupandojo & Suad Husnan. 2000. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Karmila, Hesti & Suryalena. 2018. "Pengaruh Pengawasan dan Penilaian Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi (Studi Kasus Karyawan Bagian Produksi Pada PTPN V Sei Buatan)". *JOM FISIP*, Vol. 5. Edisi II Juli – September.

- Kaswan M. M. 2011. *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung: CV Alfabeta.
- Lestari, Puji. 2015. "Hubungan Antara Pengembangan Karir dan Pemberian Insentif Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan (PT. Komatsu Remanufacturing Asia di Balikpapan)". *eJournal Psikologi*, Vol. 4. No. 2. 2015.
- Mamesah, Andrew M. C. 2016. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja karyawan Pada LPP RRI Manado". *Jurnal EMBA*, Vol. 4. No. 3. September.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pettarani, dkk. 2018. "Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai". *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Issue 1. Agustus 2018.
- Poerwopoespito. 2004. *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kiat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kiat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset
- Saydam, Gouzaly. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Siagian, S. P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simamora, Henri. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 3*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simamora, Henry. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simanjuntak, J. Payaman. 2007. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sondang P. Siagian. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Streers, R.M & Porter, R.W. 1983. *Motivation and Work Behavior*. New York: Mc Graw Hill.

- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Susilo, Agus. 2003. “Pengaruh Gaji, Kondidi Kerja dan Program Pelayanan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Pada Karyawan Bagian Produksi di PT. Royan Sragen)”. *Repositori UNS*.2003.
- Sutrisno, Edi. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Syahputra, Aidil. 2017. “Pengaruh Loyalitas Kerja dan Pelatihan Kerja Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak”. *JOM Fekon*, Vol. 4 No. 1. Februari
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tuhumena, Fernanda M. B. 2017. “Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado)”. *Jurnal EMBA*, Vol. 5, No. 2. Juni.
- Undang-Undang No. 13 Tahun 2003. Tentang Ketenagakerjaan.
- Undang-Undang No. 21 Tahun 2000. Tentang Serikat Pekerja/Serikat Buruh.