

ABSTRAK

Tato Hendarto. 2026. Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar. Di Bawah Bimbingan Dr. H. Ading Rahman S., S.E., M.M., M.Pd. Selaku Pembimbing I dan Dr. Ferey Herman., M.M. Selaku Pembimbing II.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar yang diduga disebabkan oleh belum optimalnya pelatihan dan pengembangan karyawan. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui, mengevaluasi dan menganalisis : 1) besarnya pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar. 2) besarnya pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar. 3) Besarnya pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar. Dalam penelitian ini digunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Perumda Tirta Anom Kota Banjar yang berjumlah 68 orang. Pengambilan sampel digunakan teknik sampling jenuh sehingga semua populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 68 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara wawancara, observasi dan angket. Data yang terkumpul dianalisis secara statistik, baik secara deskriptif inferensial, maupun analisis hubungan antar variabel. Analisis hubungan antar variabel dilakukan dengan menggunakan analisis statistik SPSS Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pelatihan karyawan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, dan memiliki hubungan kuat. Dengan kata lain semakin baik pelatihan karyawan maka kualitas pelayanan akan meningkat. 2) Pengembangan karyawan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, dan memiliki hubungan kuat. Dengan kata lain semakin baik pengembangan karyawan maka kualitas pelayanan akan meningkat. 3) Pelatihan dan pengembangan karyawan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, dan memiliki hubungan sangat kuat. Dengan kata lain semakin baik pelatihan dan pengembangan karyawan maka kualitas pelayanan akan meningkat

Kata Kunci : *Pelatihan, pengembangan karyawan, peningkatan kualitas pelayanan.*

ABSTRACT

Tato Hendarto. 2026. The Effect of Employee Training and Development on Improving Service Quality at Perumda Tirta Anom, Banjar City. Under the guidance of Dr. H. Ading Rahman S., S.E., M.M., M.Pd. as Supervisor I and Dr. Ferey Herman., M.M. as Supervisor II.

This research is motivated by the suboptimal service quality at Perumda Tirta Anom, Banjar City, which is suspected to be caused by suboptimal employee training and development. The objectives of this study are to determine, evaluate, and analyze: 1) the influence of employee training on service quality at Perumda Tirta Anom, Banjar City. 2) the influence of employee development on service quality at Perumda Tirta Anom, Banjar City. 3) the influence of employee training and development on service quality at Perumda Tirta Anom, Banjar City. This study used a survey method with a quantitative approach. The population in this study were 68 employees at Perumda Tirta Anom, Banjar City. The saturated sampling technique was used to select the entire population, totaling 68 people. Data collection was conducted through literature review and fieldwork using interviews, observations, and questionnaires. The collected data were analyzed statistically, using both descriptive and inferential methods and through analysis of relationships between variables. The analysis of relationships between variables was conducted using SPSS Version 25 statistical analysis. The results of the study indicate that: 1) Employee training influences service quality improvement at Perumda Tirta Anom, Banjar City, and has a strong relationship. In other words, the better the employee training, the better the service quality. 2) Employee development influences service quality improvement at Perumda Tirta Anom, Banjar City, and has a strong relationship. In other words, the better the employee development, the better the service quality. 3) Employee training and development influence service quality improvement at Perumda Tirta Anom, Banjar City, and has a very strong relationship. In other words, the better the employee training and development, the better the service quality.

Keywords: *Training, employee development, service quality improvement.*