

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
 HIPOTESIS	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia..	13
2.1.1.2 Proses Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18

2.1.1.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.1.1.5 Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia.	22
2.1.2 Pelatihan Sumber daya manusia.....	24
2.1.2.1 Pengertian Pelatihan.....	24
2.1.2.2 Tujuan Pelatihan	26
2.1.2.3 Manfaat Pelatihan	27
2.1.2.4 Metode Pelatihan	29
2.1.2.5 Indikator Pelatihan	30
2.1.2.6 Jenis-Jensi Pelatihan.....	32
2.1.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia	32
2.1.3.1 Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia	32
2.1.3.2 Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia..	34
2.1.3.3 Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusi..	35
2.1.3.4 Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia.	37
2.1.3.5 Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia	39
2.1.3.6 Jenis-Jenis Pengembangan	40
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	42
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	42
2.1.4.2 Tujuan Kualitas Pelayanan	43
2.1.4.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	44
2.1.4.4 Prinsip-Prinsip Kualitas Kualitas Pelayanan	45

2.1.4.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas	
Kualitas Pelayanan	48
2.1.4.6 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	50
2.1.4.7 Indikator Kualitas Pelayanan.....	53
2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	55
2.2 Kerangka Pemikiran.....	67
2.2.1 Pengaruh pelatihan karyawan terhadap peningkatan	
kualitas pelayanan	68
2.2.2 Pengaruh pengembangan karyawan terhadap	
peningkatan kualitas pelayanan	69
2.2.3 Pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan	
terhadap peningkatan kualitas pelayanan	71
2.3 Hipotesis Penelitian	74
BAB III METODE PENELITIAN	76
3.1 Metode Yang Digunakan	76
3.2 Definisi dan Operasional Variabel	77
3.2.1 Definisi Variabel.....	77
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	78
3.3 Populasi dan Sampel	83
3.3.1 Populasi	83
3.3.2 Sampel	83
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	84
3.4.1 Sumber Data.....	84

3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	85
3.5	Pengujian Instrumen Penelitian	86
3.5.1	Uji Validitas Data.....	86
3.5.2	Uji Reliabilitas Data	87
3.5.3	Uji Normalitas Data.....	88
3.6	Teknik Analisis Data.....	88
3.6.1	Analisis Data Deskriptif.....	88
3.6.2	Analisis Verifikatif.....	89
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian	94
3.7.1	Tempat Penelitian.....	94
3.7.2	Waktu Penelitian	94
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	95
4.1	Hasil Penelitian	95
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	95
4.1.1.1	Profil Perumda Tirta Anom Kota Banjar	95
4.1.1.2	Visi dan Misi Perumda Air Minum Tirta Anom Kota Banjar.....	96
4.1.1.3	Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> pada Perumda Air Minum Tirta Anom Kota Banjar	97
4.1.1.4	Karakteristik Responden	106
4.1.2	Deskripsi Variabel.....	109
4.1.2.1	Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	109

4.1.2.2 Pengembangan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	130
4.1.2.3 Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	148
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	164
4.1.3.1 Pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	164
4.1.3.2 Pengaruh Pengembangan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	168
4.1.3.3 Pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.....	172
4.2 Pembahasan	178
4.2.1 Pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	178
4.2.2 Pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	182
4.2.3 Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	187

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	192
	5.1 Simpulan.....	192
	5.2 Saran	193
DAFTAR PUSTAKA.....		196

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kegiatan Pelatihan dan Pengembangan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar pada tahun 2025.....	5
Tabel 2.1	Implikasi Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	64
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	78
Tabel 3.2	Pilihan Jawaban dan Skor Skala Likert.....	86
Tabel 3.3	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	93
Tabel 3.4	Jadwal Waktu Penelitian	94
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	106
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	107
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	108
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	108
Tabel 4.5	Pedoman Interpretasi Jawaban Responden	111
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan	112
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan instruktur dalam menyampaikan materi secara jelas dan sistematis	113
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan instruktur dalam memberikan motivasi dan membangun interaksi dengan peserta	114

Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Tingkat partisipasi aktif peserta selama pelatihan berlangsung	115
Tabel 4.10	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesiapan peserta dalam mengikuti pelatihan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.....	116
Tabel 4.11	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan peserta dalam memahami dan menyerap materi pelatihan.....	117
Tabel 4.12	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan.....	118
Tabel 4.13	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan	119
Tabel 4.14	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan	220
Tabel 4.15	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesesuaian metode pelatihan dengan karakteristik peserta	121
Tabel 4.16	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Variasi metode pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman peserta.....	122
Tabel 4.17	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan kejelasan tujuan pelatihan yang disampaikan kepada peserta	124
Tabel 4.18	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Tingkat ketercapaian tujuan pelatihan setelah pelatihan dilaksanakan..	124

Tabel 4.19	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Ketepatan sasaran peserta pelatihan sesuai dengan kebutuhan organisasi	126
Tabel 4.20	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesesuaian pelatihan dengan sasaran peningkatan kinerja karyawan.....	127
Tabel 4.21	Rekapitulasi Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar Berdasarkan Kuesioner Yang Disebar.....	127
Tabel 4.22	Interpretasi Mengenai Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.....	129
Tabel 4.23	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaannya...	132
Tabel 4.24	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pengetahuan karyawan mengenai prosedur dan standar operasional kerja ...	133
Tabel 4.25	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pengetahuan karyawan terhadap kebijakan dan aturan organisasi.....	134
Tabel 4.26	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pemahaman karyawan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaannya.....	135
Tabel 4.27	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan kemampuan karyawan dalam mengaplikasikan pengetahuan kerja ke dalam pelaksanaan tugas	136
Tabel 4.28	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan	137

Tabel 4.29	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya	138
Tabel 4.30	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan karyawan dalam mengambil keputusan secara tepat dan cepat	139
Tabel 4.31	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan karyawan dalam bekerja secara mandiri maupun dalam tim....	140
Tabel 4.32	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja.....	140
Tabel 4.33	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Keterampilan teknis karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai bidangnya	142
Tabel 4.34	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Keterampilan komunikasi karyawan dalam menyampaikan ide dan informasi kerja	143
Tabel 4.35	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Keterampilan karyawan dalam menggunakan peralatan dan teknologi kerja.	143
Tabel 4.36	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Keterampilan karyawan dalam mengelola waktu dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif.....	144
Tabel 4.37	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Keterampilan karyawan dalam meningkatkan kualitas hasil kerja.....	145

Tabel 4.38	Rekapitulasi pengembangan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar Berdasarkan Kuesioner Yang Disebar	146
Tabel 4.39	Interpretasi Mengenai Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.....	147
Tabel 4.40	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	150
Tabel 4.41	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.....	151
Tabel 4.42	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan tepat waktu	152
Tabel 4.43	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesigapan petugas dalam membantu pelanggan saat membutuhkan pelayanan.....	153
Tabel 4.44	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kecepatan petugas dalam merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan pelanggan.....	154
Tabel 4.45	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesiediaan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera tanpa menunda-nunda.....	155

Tabel 4.46	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pengetahuan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.....	156
Tabel 4.47	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Sikap sopan, ramah, dan profesional petugas dalam melayani pelanggan	157
Tabel 4.48	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan.....	158
Tabel 4.49	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Perhatian petugas terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara individual	159
Tabel 4.50	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesiediaan petugas untuk mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang tepat.....	160
Tabel 4.51	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Sikap petugas yang menunjukkan kepedulian dan keadilan kepada seluruh pelanggan.....	161
Tabel 4.52	Rekapitulasi Kompetensi Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar Berdasarkan Kuesioner Yang Disebar.....	162
Tabel 4.53	Interpretasi Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.....	163

Tabel 4.54	Nilai-Nilai Perhitungan Regresi dan Korelasi pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	164
Tabel 4.55	Rangkuman Hasil Analisis pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	166
Tabel 4.56	Rangkuman Koefisien Korelasi pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	167
Tabel 4.57	Nilai-Nilai Perhitungan Regresi dan Korelasi Pengembangan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	168
Tabel 4.58	Rangkuman hasil Analisis Pengaruh Pengembangan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	170
Tabel 4.59	Rangkuman Koefisien Korelasi pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	171
Tabel 4.60	Nilai-Nilai Perhitungan Regresi Dan Korelasi pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	172
Tabel 4.61	Rangkuman hasil analisis pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar	175
Tabel 4.62	Rekapitulasi Hasil Korelasi X_1, X_2 terhadap Y	177

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian.....	74
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Anom Kota Banjar	98
Gambar 4.3	Diagram Jalur Hubungan Kausal Antara Variabel	177