

# **ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELATIHAN TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN TELLER BANK X DI SURABAYA**

## **SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



kk

B. 47/99

Har

a .

**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH**

**SURYO HARSONO**

**No. Pokok : 049214028**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
1999**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELATIHAN  
TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN  
TELLER BANK X DI SURABAYA

DIAJUKAN OLEH :

SURYO HARSONO

No. Pokok : 049214026

kk.  
B.47/99.  
Har  
a.

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

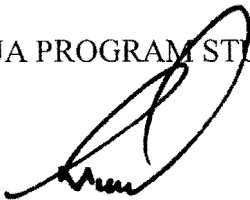


Dra. Ec. Hj. NURTJAHJA MOEGNI K., Msi.  
NIP : 130604266



TANGGAL ..... 31/3 '99

KETUA PROGRAM STUDI,



DR. AMIRUDDIN UMAR, SE.  
NIP : 130604268

TANGGAL ..... 12/4 '99

## ABSTRAKSI

Perusahaan jasa, dalam hal ini perusahaan perbankan tidak lepas dari faktor-faktor yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang diberikan. Faktor pelayanan merupakan faktor terpenting yang harus diperhatikan. Hal tersebut diperlukan karena pelayanan, dalam arti sumber daya manusia merupakan sesuatu yang mutlak harus ada dalam berinteraksi dengan konsumen. Dari interaksi antara konsumen dengan perusahaan tersebut, fungsi sumber daya manusia/karyawan merupakan fungsi perantara.

Pentingnya keberadaan dan peningkatan sumber daya manusia membuat perusahaan menjalankan suatu program pelatihan bagi para karyawannya. Melalui program ini, diharapkan dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, ketrampilan, pengetahuan dan prestasi kerja karyawan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Keberhasilan suatu program pelatihan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, diantaranya adalah kemampuan pelatih, metode pelatihan, materi pelatihan, peserta pelatihan dan sarana pelatihan. Melalui penelitian ini maka ditemukan bahwa faktor-faktor pelatihan tersebut memang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan bagian Teller Bank X di Surabaya sebesar 85,65 %. Serta diketahui pula faktor pelatihan yang dominan mempengaruhi prestasi kerja karyawan yaitu faktor kemampuan pelatih sebesar 27,57 %.