

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELATIHAN TERHADAP
TINGKAT EFEKTIVITAS PELATIHAN**

(Studi Eksplanatif tentang Pengaruh Derajat Kemampuan Pelatih, Kesesuaian Materi Pelatihan, Kesesuaian Metode Pelatihan, Kelayakan Sarana Pelatihan dan Karakteristik Peserta Pelatihan Terhadap Tingkat Efektivitas Program Pelatihan Pelayanan Prestasi Pegawai *Frontliner* Tahun 2009-2010 di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Besar Surabaya)

RIRIT KURNIA SARI

Drs. Antun Mardiyanta, MA

KKB KK 2 Fis AN 12 /11 Sar p

ABSTRACT

“Achievement Service” training program is one program of PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Besar Surabaya to improve the performance of human resources employees frontliner based on improving quality of care. The problem of this study is what the training factors simultaneously and significantly affect the level of training effectivity.

To answer the problems of the study, researcher used the theory of Schuler et al which states that in order to achieve the objectives of the training program should consider these factors in the training. This study uses quantitative research methods and types explanatif research with a sample of participants amounted to 35 respondents through purposive sampling technique. Techniques of data collection using questionnaires, observation and documentation and analysis of data using multiple regression analysis technique with the help of SPSS version 16.0.

The main points of this research is the training factors simultaneously and significantly affect the level of training effectivity. The regression results show the value of R square is 81.4%. Service training programs included in the category of effective performance, as shown by the index of people's satisfaction with the service of Kantor Pos Besar Surabaya and the achievement Kantor Pos Besar Surabaya as Runner-Up Award from the Mayor of Surabaya in "Surabaya Service Excellence Award 2010".

Keywords: human resources, training factors, training effectivi

ABSTRAK

Program pelatihan “Pelayanan Prestasi” merupakan salah satu program PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Besar Surabaya untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia pegawai *frontliner* yang berbasis pada peningkatan mutu pelayanan. Permasalahan penelitian ini adalah apakah faktor-faktor pelatihan secara bersama-sama dan signifikan berpengaruh terhadap tingkat efektivitas pelatihan.

Untuk menjawab permasalahan penelitian tersebut, peneliti menggunakan teori dari Schuler *et al* yang menyebutkan bahwa untuk mencapai tujuan dari program pelatihan harus mempertimbangkan faktor-faktor dalam pelatihan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan tipe penelitian eksplanatif, dengan sampel peserta pelatihan berjumlah 35 responden melalui teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi serta analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS versi 16.0.

Pokok-pokok hasil penelitian ini adalah faktor-faktor pelatihan secara bersama-sama dan signifikan berpengaruh terhadap tingkat efektivitas pelatihan. dengan hasil regresi menunjukkan nilai R square adalah 81.4 %. Program pelatihan pelayanan prestasi termasuk dalam kategori efektif, hal ini ditunjukkan dengan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pos Besar Surabaya yang semakin meningkat serta prestasi Kantor Pos Besar Surabaya sebagai *Runner-Up* dalam Penghargaan dari Walikota Surabaya dalam “Surabaya Service Excellence Award 2010”.

Kata Kunci: *sumber daya manusia, faktor-faktor pelatihan, efektivitas pelatihan*