

PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN PADA KANTOR POS CABANG TEMBILAHAN

MEILISA SYELVIANI  
[meilisasyelviani2@gmail.com](mailto:meilisasyelviani2@gmail.com)

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of the influence of education and training (Diklat) on Service Performance at Post Office Tembilahan. Data analysis using multiple linear regression equation. Based on the calculation results obtained the following equation  $Y = 3.102 + 0.616X_1 + 0.231X_2$ . Correlation obtained value of the relationship between education and training variables on the service performance of 0.919 where the correlation relationship is very strong. The value of R Square ( $R^2$ ) 0.844 or 84.4%. This means that the change in service performance is influenced by education and training of 84.4% and the remaining 15.6% is influenced by factors other than education and training. From the results of research investigated that education and training have a partial and significant influence on service performance at Post Office Tembilahan. While simultaneously education and training significantly influence the performance of services at Post Office Tembilahan.

Keywords: Education, Training, Performance

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh pendidikan dan pelatihan (Diklat) terhadap Kinerja Pelayanan pada Kantor Pos Cabang Tembilahan. Analisis data menggunakan persamaan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil perhitungan didapat persamaan sebagai berikut  $Y = 3,102 + 0,616X_1 + 0,231X_2$ . Uji korelasi diperoleh nilai hubungan antara variabel pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pelayanan yaitu sebesar 0,919 dimana hubungan korelasinya sangat kuat. Adapun nilai R Square ( $R^2$ ) 0,844 atau 84,4%. Hal ini berarti, perubahan kinerja pelayanan dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan sebesar 84,4% dan sisanya 15,6% dipengaruhi faktor lain selain dari pendidikan dan pelatihan. Dari hasil penelitian yang diteliti bahwa pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Kantor Pos Cabang Tembilahan. Sedangkan secara Simultan pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Kantor Pos Cabang Tembilahan.

Kata Kunci: Pendidikan, Pelatihan, Kinerja

**A. PENDAHULUAN**

Latar Belakang Masalah

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu instansi pemerintah memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas pemerintahan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam instansi pemerintah harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil kerja yang optimal. Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu instansi

pemerintahan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia/pegawai yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu instansi sangat besar dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya.

Setiap instansi pemerintahan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan apa yang menjadi tujuan pemerintahan akan tercapai. Karena hakikat pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara (Kurniawan: 2005 : 4).

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan pegawai sehingga mempengaruhi seberapa banyak kontribusi mereka kepada instansi atau organisasi termasuk pelayanan kualitas yang disajikan. Organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai perlu adanya pengembangan sumber daya manusia yang tepat dengan lingkungan kerja yang mendukung. Faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai diantaranya kemampuan individual (pengetahuan, keterampilan dan kemampuan), usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasional.

Kinerja pegawai sendiri dapat dijelaskan ke dalam beberapa hal, yaitu kinerja individu yang berfungsi untuk menilai pekerjaan pegawai pada suatu perusahaan/organisasi yang telah menetapkan standar kinerja sesuai dengan jenis pekerjaan dan periode waktu.

Lyman Porter dan Edward Lawler dalam Wibowo (2007), mengemukakan bahwa kinerja merupakan fungsi dari keinginan melakukan pekerjaan, keterampilan yang perlu untuk menyelesaikan tugas, pemahaman yang jelas atas apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Tinggi rendahnya pengetahuan yang dimiliki seseorang pekerja dalam melaksanakan tugasnya (pekerjaannya) akan menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan pekerjaan yang akan dilakukannya. Sebab pegawai yang kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang kerjanya maka hasil yang dikerjakannya akan kurang maksimal. Oleh sebab itu pengetahuan pegawai harus mengikuti pendidikan dan pelatihan serta di kembangkan agar mereka tidak berbuat sesuatu yang merugikan bagi instansi tersebut. Disamping itu pendidikan dan

pelatihan juga berguna dalam menambah wawasan pegawai dan juga dibutuhkan apabila kelak akan dipromosikan dalam jabatan tertentu yang lebih tinggi.

Dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan seseorang dalam bekerja maka seseorang tersebut harus mengikuti yang namanya pendidikan dan pelatihan. Sebab, pendidikan dan pelatihan dalam suatu instansi bagi pegawai berguna untuk meningkatkan kinerja seseorang. Pendidikan dan pelatihan yang biasanya di ikuti oleh pegawai Pos Tembilahan yaitu diadakan jika sesuatu ada pelatihan yang telah di laksanakan ditempat yang telah di tentukan oleh pusat.

#### Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu adalah sebagai berikut: "Apakah terdapat Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Kantor Pos Cabang Tembilahan".

#### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada kantor Pos Cabang Tembilahan.

## B. TELAAH PUSTAKA

### Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan Menurut Sikula dalam Hardjanto (2012: 69) disebutkan bahwa Pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan umum dan pemahaman terhadap lingkungan kehidupan manusia secara menyeluruh dan proses pengembangan pengetahuan, kecakapan atau keterampilan, fikiran, watak, karakter dan sebagainya.

Menurut Ranupandojo (2002: 78) pendidikan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan pengeluaran secara

umum/seseorang, termaksud didalamnya meningkatkan penguasaan teori dan keterampilan, memutuskan persoalan yang termaksud dalam kegiatan pencapaian tujuan. Menurut Sastrohadwiryono (2003: 202) pendidikan adalah segala sesuatu untuk membina kepribadian dan pengembangan kemampuan manusia, jasmani dan rohani yang berlangsung seumur hidup, baik didalam maupun diluar sekolah, untuk pembangunan persatuan dan masyarakat adil dan makmur dan selalu ada dalam keseimbangan. Pelatihan adalah bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar system pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat, dan dengan menggunakan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori. (Sastrohadwiryono, 2003 : 200)

Menurut Hardjanto (2012: 69-70), pelatihan adalah Bagian dari pendidikan. Pelatihan bersifat spesifik, praktis, dan segera. Spesifik berarti pelatihan berhubungan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan, Praktis dan segera berarti yang sudah dilatihkan dapat dipraktekkan.

Pelatihan (training) menurut Edwin B. Flippo sebagaimana dikutip oleh Hasibuan (2011: 70), yaitu merupakan Suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang pegawai untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu.

Menurut Mondy (2008 : 62) Pelatihan (training) adalah jantung dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja organisasi, Pelatihan memberi para pembelajar pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan mereka.

Menurut Jan Bella pendidikan dan pelatihan sama dengan pengembangan yaitu merupakan proses peningkatan keterampilan

kerja baik teknis maupun manajerial. Pendidikan cenderung berorientasi pada teori, yang dilakukan dalam kelas dan berlangsung cukup lama. Sedangkan berorientasi pada praktek, yang dilakukan dilapangan atau ruangan terbuka yang berlangsung cukup singkat (Hasibuan, 2011: 68).

Sedangkan Hasibuan (2011 : 120) menyatakan bahwa "Pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses untuk meningkatkan keahlian teoritis, konseptual dan moral pegawai". Dengan kata lain orang yang mendapatkan pendidikan dan pelatihan secara berencana cenderung lebih dapat bekerja secara terampil jika dibandingkan dengan pegawai yang tidak mengikuti pendidikan dan pelatihan. Oleh karena itu pendidikan dan pelatihan semakin penting karena tuntutan pekerjaan sebagai akibat dari perubahan situasi, kondisi kerja, dan kemajuan teknologi yang semakin hari semakin ketat persaingannya.

Program pendidikan dan pelatihan kerja dalam suatu perusahaan atau instansi sangat penting artinya dalam meningkatkan perusahaan atau instansi itu sendiri dan dapat mengembangkan mental para pegawai.

#### Tujuan dan Manfaat Pendidikan Pelatihan

Tujuan pendidikan dan pelatihan (Diklat) menurut Hasibuan (2011: 70), yaitu:

##### a. Produktivitas Kerja

Dengan pendidikan dan pelatihan (Diklat), produktivitas kerja pegawai akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin membaik karena technical skill, human skill, dan managerial skill.karyawan yang semakin baik.

##### b. Efisiensi

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi hausnya

- mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi relatif kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.
- c. Kerusakan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.
  - d. Kecelakaan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karyawan, sehingga jumlah biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan berkurang.
  - e. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari karyawan kepada nasabah perusahaan, karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya tarik yang sangat penting bagi rekan-rekan perusahaan bersangkutan.
  - f. Moral Dengan pendidikan dan pelatihan (Diklat), moral pegawai akan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
  - g. Karier Dengan pendidikan dan pelatihan (Diklat), kesempatan untuk meningkatkan karir pegawai semakin besar, karena keahlian, keterampilan, dan prestasi kerjanya lebih baik. Promosi ilmiah biasanya didasarkan kepada keahlian dan prestasi kerja seseorang.
  - h. Konseptual Dengan pendidikan dan pelatihan, manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik karena technical skill, human skill, dan managerial skillnya lebih baik.
  - i. Kepemimpinan Dengan pendidikan dan pelatihan (Diklat), kepemimpinan seorang manajer akan lebih baik, human relations nya lebih luas, motivasinya lebih terarah sehingga pembinaan kerja sama vertikal dan horizontal semakin harmonis.
  - j. Balas Jasa Dengan pendidikan dan pelatihan (Diklat), balas jasa (gaji, upah intensif dan benefit) karyawan akan meningkat karena prestasi kerja mereka semakin besar.
  - k. Konsumen Pelatihan pegawai akan memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat konsumen karena mereka akan memperoleh barang atau pelayanan yang lebih bermutu.
- Metode-Metode Pelatihan dan Pengembangan
- Metode-metode pelatihan dan pengembangan tersebut di diskusikan menurut Mondy (2008:216) yaitu:
1. Arahan instruktur
 

Metode arahan instruktur (instructor –led) tetap efektif untuk banyak jenis pelatihan dan pengembangan. Salah satu manfaat pelatihan dan pengembangan dengan arahan instruktur adalah bahwa si instruktur bisa menyampaikan sejumlah besar informasi dalam waktu relatif singkat.
  2. Studi Kasus
 

Studi kasus (case study) adalah metode pelatihan dan pengembangan dimana para trainee mempelajari informasi yang diberikan dalam sebuah kasus dan mengambil keputusan berdasarkan hal tersebut.
  3. Pemodelan Perilaku
 

Pemodelan perilaku (behavior modeling) adalah metode pelatihan dan pengembangan yang memungkinkan seseorang untuk belajar dengan meniru atau mereplikasi perilaku orang-orang lainnya untuk menunjukkan kepada para manajer cara menangani berbagai situasi. Pemodelan perilaku telah

digunakan untuk melatih para supervisor dalam tugas-tugas seperti menjalankan tinjauan penilaian kinerja, memperbaiki kinerja yang buruk, mendelegasikan pekerjaan, meningkatkan kebiasaan kerja yang aman, menangani keluhan-keluhan di deskriminasi, mengatasi penolakan akan perubahan, memberi orientasi para pegawai baru, dan menengahi orang-orang atau kelompok-kelompok yang konflik.

#### 4. Permainan Peran

Permainan Peran (role-playing) adalah metode pelatihan dan pengembangan dimana para peserta diminta untuk merespon permasalahan-permasalahan khusus yang mungkin muncul dalam pekerjaan mereka dengan meniru situasi-situasi dunia nyata, dan bukan mendengarkan instruktur berbicara mengenai cara memecahkan masalah atau mendiskusikannya, mereka belajar dengan cara melakukannya (learning by doing).

#### 5. Permainan Bisnis

Permainan bisnis (business games) adalah metode pelatihan dan pengembangan yang memungkinkan para peserta untuk mengambil peran-peran seperti presiden, controller, atau vice president pemasaran dari dua organisasi bayangan atau lebih dan bersaing satu sama lain dengan memanipulasi faktor-faktor yang dipilih dalam situasi bisnis tertentu.

#### 6. In-Basket Training

In-Basket Training adalah metode pelatihan dimana para peserta diminta menyusun prioritas dan menangani sejumlah dokumen bisnis, pesan e-mail, memo, laporan, dan pesan telepon yang biasanya melewati meja seorang manajer.

#### 7. On-The-Job Training

On-The-Job Training adalah metode pelatihan dan pengembangan informal yang

memungkinkan seorang karyawan untuk mempelajari tugas-tugas pekerjaan dengan mengerjakannya secara nyata. Kunci dari pelatihan ini adalah transfer pengetahuan dari karyawan yang sangat terampil dan pengalaman kepada seorang karyawan baru, sembari memelihara produktivitas kedua karyawan tersebut.

#### 8. Rotasi Pekerjaan

Rotasi pekerjaan (job rotation), (terkadang disebut pelatihan silang) adalah metode pelatihan dan pengembangan dimana para karyawan berpindah dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya untuk memperluas pengalaman mereka. Tugas-tugas tingkat tinggi seringkali membutuhkan cakupan pengetahuan tersebut. Program-program pelatihan rotasional membantu para karyawan memahami beragam pekerjaan dan kesaling tergantung diantara pekerjaan-pekerjaan tersebut, sehingga meningkatkan produktivitas. Rotasi pekerjaan sering digunakan oleh organisasi-organisasi untuk mendorong efektivitas kerja tim.

#### 9. Magang

Sebuah program magang (internship) adalah metode rekrutmen yang biasanya melibatkan para mahasiswa perguruan tinggi yang membagi waktu mereka antara mengikuti kuliah dan bekerja untuk sebuah organisasi. Magang sebagai metode pelatihan dan pengembangan memungkinkan para peserta untuk mengintegrasikan teori yang dipelajari di kelas dengan praktik-praktik bisnis.

#### 10. Pelatihan Pemula

Pelatihan pemula (apprenticeship training) adalah metode pelatihan yang mengkombinasikan instruksi di kelas dengan on-the-job training. Pelatihan ini umum dalam pekerjaan-pekerjaan yang

banyak membutuhkan keterampilan, seperti tukang ledeng, tukang potong rambut, tukang kayu, masinis dan tukang cetak. Karena sedang menjalani pelatihan, karyawan yang bersangkutan mendapatkan bayaran lebih sedikit dari berketerampilan tinggi yang menjadi instruktur. Program untuk pemula ini berlangsung antara dua hingga lima tahun, dengan lama rata-rata empat tahun.

#### Pengertian Kinerja

Hasibuan (2011:94) kinerja disebut dengan prestasi kerja yaitu suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Selanjutnya, Whitmore (2006:104) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran ketampilan yang nyata jauh melampaui apa yang diharapkan. Apabila seseorang dapat menyelesaikan tugas-tugas yang didelegasikan kepadanya melebihi standar yang ditetapkan, berarti kinerjanya baik.

Dari beberapa definisi yang dikemukakan di atas dapatlah dikatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah suatu hasil yang telah dicapai oleh seorang karyawan atau sekelompok karyawan berdasarkan kecakapan, dan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan.

Dalam mencapai kinerja atau prestasi tim tersebut, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusianya, sebab walaupun perencanaan telah disusun rapi dan baik, apabila karyawan atau personel yang tercermin melaksanakan pekerjaannya dalam struktur organisasi tertentu tidak bersemangat atau bergairah, maka perencanaan itu akan sia-sia. Oleh karena itu beberapa organisasi/perusahaan menganggap masalah

pembinaan atau pengembangan karyawan itu sangat penting sehingga mereka mendirikan pusat-pusat pelatihan atau pengembangan.

#### Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2005: 69) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah:

1. Hasil kerja
2. Kualitas kerja
3. Kuantitas kerja
4. Tanggung jawab

#### Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas yang telah dikemukakan telah didukung dan berdasarkan Telaah Pustaka, maka penulis mengambil hipotesisnya yaitu adalah sebagai berikut: "Diduga Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor PT. Pos Cabang Tembilahan".

#### Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu:

1. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :
  - a. Pendidikan ( $X_1$ )
  - b. Pelatihan ( $X_2$ )
2. variabel terikat yaitu Kinerja (Y)

### C. METODE PENELITIAN

#### Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi dalam penelitian ini adalah kantor PT. Pos Cabang Tembilahan, yang beralamat Jalan Hangtuh No. 03 Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Waktu penelitian yaitu pada bulan Juni 2017 sampai Agustus 2017.

#### Jenis dan Sumber Data

##### Jenis Data

##### a. Data kuantitatif

Menurut Idrus (2008), data kuantitatif merupakan data yang didominasi oleh angka. Data berupa angka-angka yang diperoleh dari PT. Pos Indonesia Cabang Tembilahan yang dapat

dihitung, seperti jumlah karyawan dan data-data lainnya yang menunjang penelitian.

b. Data kualitatif

Menurut Idrus (2008), data kualitatif merujuk pada data kualitas objek penelitian yaitu ukuran data berupa non-angka. Data yang diperoleh dari PT. Pos Indonesia Cabang Tembilihan yang tidak berbentuk angka, seperti gambaran umum perusahaan, hasil kuesioner, dan data-data lain yang menunjang penelitian.

Sumber Data

- a. Data primer adalah data asli dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus (Isjanto, 2006 dalam buku Sunyoto, 2011: 22). Selain itu data primer merupakan hasil dari pengamatan, wawancara dan pengajuan daftar pertanyaan kepada responden.
- b. Data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada kantor yaitu PT. Pos Indonesia Cabang Tembilihan dan dari sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian. (Sunyoto, 2011: 23).

Populasi Dan Sampel

Populasi

Menurut Arikunto (2010: 130) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/subjek mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2005 : 55). Populasi dimaksud adalah berupa benda, manusia atau peristiwa sebagai sumber data dalam suatu penelitian manusia. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor PT. Pos

Cabang Tembilihan yang berjumlah yaitu sebanyak 46 orang pegawai.

Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Arikunto (2010 : 132) menyatakan, Apabila subyeknya kurang dari 100, diambil semua sekaligus sehingga penelitiannya disebut dengan penelitian populasi. Hal ini diperkuat oleh Efendi Tukiran (2012 : 172) bahwa pengambilan sampel penelitian yang menggunakan sampel jenuh atau sensus yakni metode pengambilan sampel bilamana semua anggota populasi diambil sebagai anggota sampel dimana jumlah sampel sebanyak diambil dengan jumlah pegawai yang ada pada kantor PT. Pos Cabang Tembilihan yang berjumlah 46 orang pegawai. Jadi sampel dalam penelitian sebanyak 46 orang yang berasal dari seluruh populasi.

Metode Pengambilan Data

Dalam penelitian ini digunakan metode Survey, yaitu pengumpulan informasi secara sistematis dari responden dengan maksud untuk memahami dan atau meramal beberapa variabel penelitian dengan pengumpulan data yang diperoleh melalui :

1. Kuesioner

Menurut Widodo (2004: 49) kuesioner adalah daftar pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang harus direspon oleh responden. Metode pengumpulan data yang dilakukan dilakukan dengan cara dengan memberikan dan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas pertanyaan yang diajukan.

2. Studi Pustaka

Merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari suatu penelitian. Teori-teori yang

mendasari masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan melakukan studi kepustakaan. Selain itu seorang peneliti dapat memperoleh informasi tentang penelitian-penelitian sejenis atau yang ada kaitannya dengan penelitiannya. Dan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya. penulisan dapat ditemukan dari beberapa sumber, yaitu dari pengalaman sendiri, dari teori-teori yang perlu diuji kebenarannya dan dari bahan-bahan pustaka. Setelah masalah penelitian ditemukan, peneliti perlu melakukan suatu kegiatan yang menyangkut pengkajian bahan-bahan tertulis yang merupakan sumber acuan untuk penelitiannya.

#### Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan yaitu menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 24,0. Analisa data tersebut diantaranya:

##### 1. Analisa Kualitatif

Analisa kualitatif adalah suatu metode analisis penelitian yang penyajiannya bersifat uraian atau penjelasan dengan membuat tabel pengelompokan atau pengikhtisarkan karakteristik responden dengan menggunakan tabulasi data.

##### 2. Uji Instrumen

###### a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

###### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010:178).

##### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel pendidikan ( $X_1$ ) dan Pelatihan ( $X_2$ ) terhadap Kinerja ( $Y$ ). Model hubungan variabel akan dianalisis sesuai dengan persamaan regresi dengan model sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

- $Y$  = Kinerja
- $a$  = Konstanta
- $b$  = Koefisien Regresi
- $X_1$  = Pendidikan
- $X_2$  = Pelatihan
- $e$  = Standar Error

##### 4. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti variabel dependen sangat terbatas (Ghozali, 2005).

b. Uji Parsial (Uji  $t$ ) dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95 % ( $\alpha = 0,05$ ).

c. Uji Simultan (uji  $F$ ). Digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2005: 250).

## D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa hasil analisa validitas bahwa nilai korelasi untuk tiap item pertanyaan lebih besar dari 0,2845. Maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas dapat dijelaskan bahwa ketiga variable tersebut memiliki nilai cronbach alpha besar dari rtabel 0,2845, sehingga seluruh variabel tersebut diatas dinyatakan reliabel (dapat diterima).

### Analisa Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,102 + 0,616X_1 + 0,231X_2$$

- a. Konstanta = 3,102 artinya apabila organisasi atau instansi tidak memperhatikan pendidikan dan pelatihan karyawan pada Kantor Pos Cabang Tembilahan, maka kinerja akan tetap sebesar 3.102.
- b. Koefisien regresi  $X_1 = 0,616$  artinya apabila terdapat peningkatan variabel pendidikan sebesar satu satuan sementara variabel independen lainnya tetap, maka kinerja pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,616.
- c. Koefisien regresi  $X_2 = 0,231$  artinya apabila terdapat peningkatan variabel pendidikan sebesar satu satuan sementara variabel independen lainnya tetap, maka kinerja pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,231.

### Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Koefisien Determinasi

Pada nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa, dapat dilihat hubungan antara variabel pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pelayanan yaitu sebesar 0,919 dimana hubungan

korelasinya sangat kuat. Adapun nilai R Square ( $R^2$ ) 0,844 atau 84,4%. Hal ini berarti, perubahan kinerja pelayanannya dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan sebesar 84,4% dan sisanya 15,6% dipengaruhi faktor lain selain dari pendidikan dan pelatihan.

#### b. Uji Statistik t

Dimana nilai t hitung Pendidikan adalah  $7,302 > t$  tabel sebesar 2,01290 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti pendidikan memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Kantor Pos Cabang Tembilahan. Variabel Pelatihan memiliki nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel. Dimana nilai t hitung Pendidikan adalah  $3,472 > t$  tabel sebesar 2,01290 dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Maka  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti secara parsial pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kinerja pelayanan.

#### c. Uji Statistik F

Pengujian secara simultan pada tabel diatas diperoleh nilai signifikannya sebesar 0,000. Dengan demikian dapat dibandingkan bahwa nilai signifikan pada tabel diatas ( $0,000 < 0,05$ ) hal ini berarti variabel pendidikan dan pelatihan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pada Kantor Pos Cabang Tembilahan.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan yakni sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana yaitu :  $Y = 3,102 + 0,616X_1 + 0,231X_2$
2. Uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square ( $R^2$ )

sebesar 84,4% dan sisanya 15,6% dipengaruhi faktor lain selain dari pendidikan dan pelatihan.

3. Uji simultan diketahui bahwa variabel pendidikan dan pelatihan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pada Kantor Pos Cabang Tembilaan.

#### Saran

1. Sebelum karyawan itu melaksanakan tugasnya (pekerjaannya) hendaklah karyawan tersebut diberikan pendidikan dan latihan karena pendidikan dan latihan itu dapat meningkatkan keterampilan seseorang mengenai pekerjaannya yang dihadapinya.
2. Bagi karyawan yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan hendaklah mengembangkan pengetahuan dan keahlian demi Penempatan Kerja yang lebih baik dan bagi karyawan yang berprestasi hendaklah diberikan tempat kerja yang lebih baik agar mereka lebih bersemangat bagi dalam menjalankan pekerjaannya.
3. Bagi karyawan yang belum mengikuti pendidikan dan latihan hendaklah mengikuti pendidikan dan pelatihan agar pengetahuan dan keahliannya semakin bertambah.
4. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat melanjutkan penelitian ini dengan mengembangkan variabel X menjadi dua variabel regresi linier berganda. Dan selain itu juga untuk dapat menggunakan objek penelitian selain dari yang penulis teliti.

#### DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2010. Manajemen Penelitian, Cetakan kedua. Jakarta: PT Rineka Cipta.  
Ghozali ,Imam.2005. Manajemen Sumber Daya ManusiaEdisi

Kesepuluh Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks.

- Gomes. E. Faustino. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Andi Offset.  
Handoko Hani T., 2005, Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia,BPFE, Yogyakarta  
Hariandja, Efendi, Tua, Marihot. 2006. manajemen sumber daya manusia. Jakarta: PT. Grasindo.  
Hasibuan, Malayu, .S. P, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. JakartaBumi Aksara.  
Heidjrachman dan Suad Husnan. 2007. Manajemen Personalia. Edisi 4.Yogyakarta: BPFE  
Idrus, Muhammad, 2008, Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif, Jakarta : Erlangga.  
Isyandi, B. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Global. Pekanbaru: UNRI Press.  
Martoyo, Sosilo, 2000, Manajemen Sumber daya Manusia, Cetakan ke tiga Ghalia Indonesia  
Nitisemito, S, Alex, 2003 Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Cetakan ke empat, Ghalia Indonesia, Jakarta.  
Ranupandojo, Hedjrachman, dan, Suad, Husnan, 2002, Manajemen Personalia, Edisi Keempat Penerbit BPFE, Yogyakarta.  
Sastrohadiwiry, Susanto, 2003, Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta  
Siagian, Sondang, 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.  
Suad Hasunan, Heidjrachman, 2007. Manajemen Personalia BPFE Yogyakarta  
Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Bisnis, IKAPI, CV. Bandung:Alfabeta.  
Sunyoto, Danang. 2011. Metodologi Penelitian Ekonomi, Alat Statistik & Analisis Output

Komputer untuk Mahasiswa  
dan Praktisi. Yogyakarta:  
CAPS.

Whitemore, Jhon. 2006. Coaching  
Performance. Alih Bahasa  
oleh Y. Dwi Helly Purnomo.  
Jakarta: PT. Gramedia  
Pustaka Utama.



