

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PEMELAJARAN  
DALAM PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
KEPADA NASABAH DI PT. BANK PAN INDONESIA, TBK  
CABANG SURABAYA-COKLAT**

**TESIS**

**DHIAN ADITYA  
8112405009**



No. INDUK	
TGL TERIMA	21-09-2009
DI LIHAT	MM
No. BUKU	

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
APRIL 2008**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PEMELAJARAN DALAM  
PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA  
NASABAH DI PT. BANK PAN INDONESIA, TBK  
CABANG SURABAYA-COKLAT**

**TESIS**

**Diajukan kepada  
Universitas Katolik Widya Mandala  
untuk memenuhi persyaratan  
dalam menyelesaikan program Magister  
Manajemen**

**OLEH:  
DHIAN ADITYA  
8112405.009**

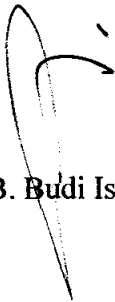
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER  
APRIL 2008**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis Oleh Dhian Aditya ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Surabaya, 13 Maret 2008

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'B' followed by a horizontal line and a small upward tick.


Y.B. Budi Iswanto, PhD

## LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS

Tesis ini telah diuji dan dinilai  
Oleh Panitia Penguji pada  
Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya  
Pada Tanggal 03 Bulan April Th 2008


### Panitia Penguji

1. Ketua



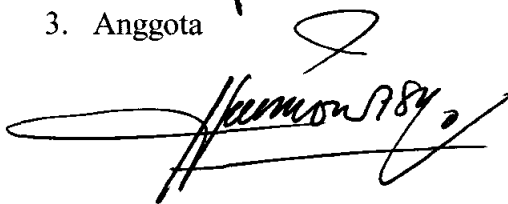
(Prof. Dr. Soedjono Abipraja)

2. Sekretaris



(Y.B. Budi Iswanto, Ph.D.)

3. Anggota




(Dr. H. Teman Koesmono)


## LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TESIS

Tesis oleh Dhian Aditya ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 03 April 2008.

Dewan Penguji

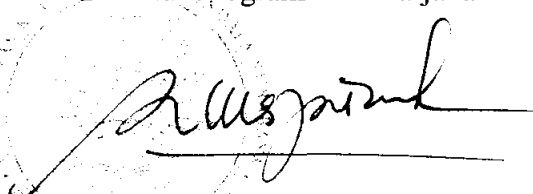
  
....., Ketua  
(Prof. Dr. Soedjono Abipraja)

  
....., Sekretaris/Anggota  
(Y.B. Budi Iswanto, Ph.D.)

  
....., Anggota  
(Dr. H. Teman Koesmono)

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana

  
Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko

# **KATA PENGANTAR**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan atas berkat rahmat, karunia dan bimbingan yang diberikanNya sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan. Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan perolehan gelar Magister Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan segala keterbatasan selama penulisannya, baik itu waktu, kemampuan, serta pengalaman yang dimiliki. Penulis berharap tesis ini akan memberikan manfaat bagi semua yang memerlukan.

Penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. J.S. Ami Soewandi, selaku rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Y.B. Budi Iswanto, PhD selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesibukannya, masih menyempatkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan dan membantu penulis selama penyusunan tesis ini.
4. Segenap dosen pengajar di Program Pascasarjana Manajemen Strategik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

5. Bapak Donny Hartono, selaku Centralized Processing Head PT. Bank Pan Indonesia, Tbk yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian di perusahaan.
6. Segenap staf Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Kedua orang tua dan kakak penulis yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyelesaian tesis ini.
8. Sahabat-sahabat terbaik penulis.
9. Rekan-rekan penulis baik di perusahaan maupun di perkuliahan.

Akhir kata, besar harapan penulis bahwa penulisan tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Sebagai hasil dari seorang manusia tentu saja tesis ini tidak terlepas dari kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, perbaikan dan penyempurnaan akan sangat dibutuhkan untuk penelitian serupa di kemudian hari.

Surabaya, April 2008

Penulis



# **ABSTRAK**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh simultan faktor-faktor pemelajaran dalam pelatihan yang terdiri dari materi pelatihan, *trainer*, metode pelatihan, ketertarikan pribadi peserta pelatihan dan *self-efficacy* peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, karena menggunakan teknik statistik dalam pengolahan datanya, sedangkan sifat penelitian adalah kausalitas, karena penggunaan satu variabel atau lebih yang menjadi penyebab atau determinan terhadap variabel yang lainnya. Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, yaitu *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel untuk kelompok yang pertama (karyawan *front-liner*) dan *quota sampling* sebagai teknik pengambilan sampel untuk kelompok yang ke dua (nasabah).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas penelitian yang terdiri dari materi pelatihan, *trainer*, metode pelatihan, ketertarikan pribadi peserta pelatihan dan *self-efficacy* peserta pelatihan secara keseluruhan/secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel tergantung yaitu kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) dan nilai F sebesar 42,703. Secara parsial variabel bebas penelitian juga menunjukkan pengaruhnya terhadap variabel tergantung penelitian dengan nilai signifikansi yang masih dibawah 0,05 ( $p < 0,05$ ). Hasil analisis juga membuktikan bahwa variabel bebas penelitian memiliki sumbangan efektif sebesar 72% terhadap variabel tergantung penelitian.

Kata kunci: materi pelatihan, *trainer*, metode pelatihan, ketertarikan pribadi peserta pelatihan, *self-efficacy*, kualitas pelayanan

## ABSTRACT

This study aims to find how learning factors such as training materials, training instructors/trainers, training methods, trainee's interest and trainee's self-efficacy affect customer's service quality simultaneously.

The quantitative method is used in this study since it uses statistical technique to analyze the collected data. The nature of this study is causalities where one or more variables determined the value of other variable. The study used non-probability sampling methods, which are purposive sampling as the technique to determine the first sample group (front-liner employees), and quota sampling to determine the second sample group (customers).

Using regression analysis, the result showed that the independent variables of this study, which are training materials, training instructor/trainers, training methods, trainee's interest and trainee's self-efficacy, gave significantly simultaneous effect to the customer's service quality. This finding showed by the significant score which is 0.000 ( $p < 0.05$ ) and the F score which is 42.703. Partially the independent variables showed its effect to the dependent variable of this study also, and it showed by the significant score which still below 0.05 ( $p < 0.05$ ). This finding also concludes that the independent variables gave the effective contribution by 72% to the dependent variable.

**Keyword:** training materials, training instructors/trainers, training methods, trainee's interest, trainee's self-efficacy, service quality.

## **DAFTAR ISI**

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Dalam .....	i
Halaman Persyaratan Gelar .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Penetapan Panitia Penguji .....	iv
Halaman Persetujuan dan Pengesahan Tesis .....	v
Kata pengantar .....	vi
Abstrak .....	viii
Abstract .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1. Tujuan Umum .....	8
1.3.1. Tujuan Khusus .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>10</b>
2.1. Tinjauan Teori .....	10
2.1.1. Pengertian Pelatihan .....	10
2.1.2. Tahapan Program Pelatihan .....	11
2.1.3. <i>Transfer of Training</i> .....	14
2.1.4. Evaluasi Program Pelatihan .....	16
2.1.5. Pengertian Belajar .....	20
2.1.6. Hasil Belajar .....	20
2.1.7. Teori Belajar .....	25
2.1.7.1. <i>Social Learnig Theory</i> .....	25

2.1.7.2. <i>Adult Learning Theory</i> .....	26
2.1.8. <i>Self-Efficacy</i> .....	28
2.1.8.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Self-Efficacy</i> ...	29
2.1.9. Faktor-Faktor Pemelajaran Dalam Pelatihan .....	30
2.1.9.1. Materi .....	30
2.1.9.2. <i>Trainer</i> .....	31
2.1.9.3. Metode Pelatihan .....	32
2.1.9.4. Ketertarikan Pribadi Peserta Pelatihan .....	34
2.1.10. Kualitas Pelayanan .....	35
2.1.11. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	36
2.2. Penelitian Terdahulu .....	39
2.2.1. Pengaruh Faktor-Faktor Pemelajaran Terhadap Manfaat Pelatihan Ditinjau dari Perspektif Peserta Pelatihan .....	39
2.2.2. Pengaruh Faktor-faktor Pelatihan Terhadap Tingkat Kompetensi Karyawan Di PT. Semen Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur .....	40
2.2.3. Analisa Locus of Control, Orientasi Tujuan Pembelajaran, dan Lingkungan Kerja Terhadap Self Efficacy dan Transfer Pekatihan Karyawan PT. Telkom Kandatel Surabaya Timur .....	42
<b>BAB 3. KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN</b> .....	44
<b>BAB 4. METODE PENELITIAN</b> .....	47
4.1. Rancangan Penelitian .....	47
4.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	47
4.3. Variabel Penelitian .....	49
4.3.1. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	49
4.3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	49
4.4. Instrumen Penelitian .....	52
4.4.1. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	53

4.5. Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data .....	54
4.6. Analisis Data .....	55
<b>BAB 5. ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
5.1. Data Penelitian .....	58
5.1.1. Karakteristik Responden .....	60
5.2. Analisis dan Hasil Penelitian .....	65
5.2.1. Deskripsi Variabel Penelitian .....	65
5.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
5.2.3. Uji Asumsi Klasik .....	71
5.2.3.1. Uji Normalitas .....	71
5.2.3.2. Uji Multikolinieritas .....	73
5.2.3.3. Uji Heteroskedasitas .....	74
5.2.4. Uji F .....	74
5.2.5. Uji t .....	75
5.2.6. Pengujian Regresi Linier Berganda .....	76
<b>BAB 6. PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>
<b>BAB 7. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>90</b>
7.1. Simpulan .....	90
7.2. Saran .....	91
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Hasil Belajar .....	22
2.2. Implikasi <i>Adult Learning Theory</i> bagi Pelatihan .....	27
2.3. <i>SERVQUAL Attributes</i> .....	38
4.1. <i>Blue Print</i> Angket Faktor Materi Pelatihan, <i>Trainer</i> , Metode Pelatihan, Ketertarikan Pribadi Peserta Pelatihan dan <i>Self Efficacy</i> .....	53
4.2. <i>Blue Print</i> Angket Kualitas Pelayanan .....	53
5.1. Cabang dan Jumlah Karyawan <i>Front Liner</i> .....	59
5.2. Karakteristik Nasabah (N=200) .....	60
5.3. Karakteristik Karyawan (N=101) .....	64
5.4. Deskripsi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	66
5.5. Deskripsi Frekuensi Variabel Materi Pelatihan .....	67
5.6. Deskripsi Frekuensi Variabel <i>Trainer</i> .....	67
5.7. Deskripsi Frekuensi Variabel Metode Pelatihan .....	67
5.8. Deskripsi Frekuensi Variabel Ketertarikan Pribadi Peserta .....	68
5.9. Deskripsi Frekuensi Variabel <i>Self-efficacy</i> .....	68
5.10. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan .....	69
5.11. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Materi, <i>Trainer</i> , Metode Pelatihan, dan Ketertarikan Pribadi .....	70
5.12. Pengujian Multikolinieritas Variabel .....	73
5.13. Nilai t hitung, Tingkat Signifikansi dan Koefisien Regresi dari Semua Variabel Bebas .....	75
5.14. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Pengaruh Dimensi Materi Pelatihan, <i>Trainer</i> , Metode Pelatihan, Ketertarikan Pribadi, dan <i>Self-efficacy</i> Terhadap Kualitas Pelayanan .....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Proses Perancangan Pelatihan .....	11
2.2. <i>A Model of Transfer Process</i> .....	15
2.3. Proses Evaluasi .....	17
2.4. Klasifikasi Hasil Belajar .....	24
2.5. <i>Perceived Service Quality</i> .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	96
2. Kuesioner Faktor-Faktor Pemelajaran Dalam Pelatihan .....	100
3. <i>Coding</i> Angket Kualitas Pelayanan .....	104
4. <i>Coding</i> Angket Materi, <i>Trainer</i> , Metode Pelatihan, Ketertarikan Pribadi .....	111
5. <i>Coding</i> Angket <i>Self Efficacy</i> .....	114
6. <i>Coding</i> Karakteristik Responden (Nasabah) .....	116
7. <i>Coding</i> Karakteristik Responden (Karyawan <i>Front Liner</i> ) .....	121
8. Frekuensi Karakteristik Responden (Nasabah) .....	123
9. Frekuensi Karakteristik Responden (Karyawan) .....	126
10. Frekuensi Jawaban Responden .....	128
11. Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan .....	132
12. Reliabilitas Angket Materi Pelatihan .....	134
13. Reliabilitas Angket <i>Trainer</i> .....	135
14. Reliabilitas Angket Metode Pelatihan .....	136
15. Reliabilitas Angket Ketertarikan Pribadi Peserta Pelatihan .....	137
16. Validitas Aitem Angket Kualitas Pelayanan .....	138
17. Validitas Aitem Angket Materi Pelatihan .....	142
18. Validitas Aitem Angket <i>Trainer</i> .....	143
19. Validitas Aitem Angket Metode Pelatihan .....	144
20. Validitas Aitem Angket Ketertarikan Pribadi Peserta Pelatihan .....	145
21. Uji Regresi Linier Berganda .....	146