

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelatihan dan Tujuan Pelatihan

2.1.1 Pengertian Pelatihan

Pelatihan merupakan proses membantu para tenaga kerja untuk memperoleh afektivitas dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan tentang pikiran, tindakan, kecakapan, pengetahuan, dan sikap yang layak (Sastrohardiwiryo:2001).

Sedangkan menurut Rivai, (2010:226) pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan pengertian di atas maka penulis menyimpulkan, pelatihan adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan, membantu dan memperbaiki dan pengetahuan karyawan.

2.1.2 Tujuan Pelatihan

Menurut Mangkunegara, (2003:52) tujuan pelatihan, antara lain:

- a. Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi.
- b. Meningkatkan produktivitas kerja.
- c. Meningkatkan kualitas kerja.
- d. Meningkatkan ketetapan perencanaan sumber daya manusia.
- e. Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja.
- f. Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal.

Pada prinsipnya tujuan pelatihan karyawan menurut Sedarmayanti (2010:170), adalah:

- a. Menambah pengetahuan.
- b. Menambah keterampilan.
- c. Merubah sikap.

2.2 Manfaat dan Dampak Pelatihan

Menurut Sastrohardiwiryo (2001:212), manfaat dan dampak yang diharapkan dari penyelenggaraan pelatihan adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan keahlian kerja.
- b. Pengurangan keterlambatan kerja, kemangkiran, serta perpindahan tenaga kerja.
- c. Pengurangan timbulnya kecelakaan dalam bekerja, kerusakan, dan peningkatan pemeliharaan terhadap alat-alat kerja.
- d. Peningkatan produktivitas kerja.
- e. Peningkatan kecakapan kerja.
- f. Peningkatan rasa tanggung jawab.

2.3 Jenis-Jenis Pelatihan

Menurut Sastrohadiwiryo (201:201) jenis pelatihan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

1. Pelatihan Prajabatan (*Preservice Training*)

Pelatihan prajabatan merupakan pelatihan yang diberikan khusus kepada para tenaga kerja baru, setelah mereka mengalami proses sebelumnya, baik seleksi maupun penempatan yang dilaksanakan untuk itu.

Pelatihan prajabatan, dibedakan lagi menjadi dua:

a. Pelatihan Prajabatan yang Bersifat Umum

Yaitu pelatihan yang harus diikuti tenaga kerja baru mengenai hal-hal umum yang menyangkut seluruh lingkungan pekerjaan, termasuk segala peraturan dan kebijakan yang berlaku dalam perusahaan, sifatnya tertulis maupun tidak tertulis.

b. Pelatihan Prajabat yang Bersifat Khusus

Yaitu pelatihan prajabatan yang dilaksanakan para tenaga kerja tertentu untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan memerlukan pengetahuan dan keterampilan secara khusus. Jadi, pelatihan ini ruang lingkupnya terbatas pada kegiatan yang bersifat teknis dan terbatas pada satu lingkungan pekerjaan saja.

2. Pelatihan dalam Jabatan (*In Service Training*)

Pelatihan dalam Jabatan adalah suatu pelatihan tenaga kerja yang dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kualitas, keahlian, kemampuan, dan keterampilan para tenaga kerja yang bekerja dalam perusahaan. Pelatihan dalam jabatan ini dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

a. Pelatihan dalam Jabatan yang Bersifat Umum

Yaitu pelatihan dalam jabatan yang diselenggarakan untuk para tenaga kerja, baik tingkat manajer puncak (*top manager*), manajer menengah (*middle manager*) dan manajer bawah (*lower manager*), maupun para pekerja lapangan (*workers*).

b. Pelatihan dalam Jabatan yang Bersifat Khusus

Yaitu pelatihan dalam jabatan yang diselenggarakan untuk para tenaga kerja yang ada dalam perusahaan akibat adanya inovasi baru atas segala sarana dan prasarana yang digunakan perusahaan dengan tujuan agar tenaga kerja yang bersangkutan mampu mempergunakan dan mengoperasikan sarana dan prasarana tersebut.

2.4 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi (Barata dalam Priansah:2005)

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan. (Sutopo:2004)

Menurut Nasution (2004:49), yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan *service excellence* atau pelayanan prima. Yang dimaksud dengan *service excellence* atau pelayanan prima, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Dalam dunia bisnis inti pelayanan prima adalah memberikan pelayanan kepada semua orang khususnya kepada pelanggan dengan perilaku dan sikap yang baik.

2.5 Kompetensi Pelayanan Prima

Berikut ini adalah kompetensi pelayanan prima yang perlu diperhatikan menurut Donni Juni Priansa (2014:127):

1. Kemampuan (*ability*)
Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi.
2. Sikap (*attitude*)
Sikap terkait dengan perilaku atau peringai yang ditampilkan ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi
3. Penampilan (*appearance*)
Penampilan terkait dengan tampilan fisik maupun non fisik.
4. Perhatian (*attention*)
Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap *stakeholder* organisasi, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung, misalnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan stakeholder maupun pemahaman atas saran dan kritikan yang disampaikan.
5. Tindakan (*action*)
Tindakan adalah pelbagai kegiatan nyata yang dilakukan oleh karyawan sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja.
6. Tanggung jawab (*accountability*)
Tanggung jawab adalah suatu sikap yang keberpihakan kepada stakeholder organisasi sebagai wujud untuk meminimalisasi resistensi bagi organisasi.

2.6 Strategi yang Membangun Pelayanan Prima

Beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam membangun pelayanan prima (Tjiptono dalam Priansah,2008):

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan.
Langkah pertama perlu dilakukan riset yang mendalam dalam rangka memahami determinan terpenting yang digunakan pelanggan sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi pelayanan spesifik.
2. Mengelola ekspektasi pelanggan
Tidak sedikit organisasi yang berusaha melakukan segala cara untuk memikat sebanyak mungkin pelanggan, termasuk diantaranya mendramatisasi atau melebih-lebihkan pesan komunikasinya. Sehingga semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan
3. Mengelola bukti kualitas pelayanan.
Pelayanan merupakan kinerja yang tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas.
4. Mendidik konsumen dengan pelayanan
Upaya mendidik pelanggan dapat dilakukan melalui:
 - a. Penyedia layanan mendidik pelanggannya agar melakukan sendiri pelayanan tertentu, serta memanfaatkan fasilitas teknologi yang tersedia.
 - b. Penyedia layanan membantu pelanggan mengetahui kapan menggunakan suatu layanan yang lebih mudah dan murah
 - c. Penyedia layanan mendidik pelanggannya mengenai prosedur atau cara menggunakan layanan
 - d. Penyedia layanan dapat pula meningkatkan persepsi terhadap kualitas layanannya dengan cara menjelaskan pada pelanggan alasan-alasan yang mendasari suatu kebijakan yang kemungkinan bisa mengecewakan.
5. Menumbuhkembangkan budaya kualitas
Budaya kualitas (*Quality Culture*) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus.
6. Menciptakan *automating quality*
Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Namun sebelumnya penyedia layanan wajib mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*).
7. Menindaklanjuti pelayanan
Dalam rangka menindaklanjuti pelayanan, organisasi perlu berinisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan (tergantung skala

bisnis organisasi) guna mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan

Sistem informasi kualitas pelayanan (*Service Quality Information System*) merupakan sistem yang mengintegrasikan pelbagai macam ancaman riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas pelayanan guna mendukung pengambilan keputusan.

2.7 Kualitas Pelayanan Prima

Hakikat pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dianggap terbaik sesuai dengan standar yang ditentukan atau melebihi standar pelayanan yang ditentukan. Standar menyangkut kualitas pelayanan itu sendiri. Dengan demikian, maka manajemen pelayanan prima berkaitan dengan upaya untuk mengelola sistem pelayanan sehingga pelayanan itu disampaikan sesuai atau melebihi standar pelayanan yang ditentukan, yang ditujukan bagi pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang prima. Internasional Standar Organization (ISO) 8402 (Gaspersz,2005) menyatakan bahwa kualitas merupakan totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Disamping itu memenuhi persyaratan kebutuhan atau harapan yang ditetapkan secara langsung maupun tidak langsung oleh organisasi atau individu yang menerima produk (pelanggan), berdasarkan karakteristik yang dimiliki oleh suatu produk.

Goetsch dan Davis dalam Priansa (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang dinamis, dan berhubungan dengan jasa atau produk dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2.8 Standar Kualitas Pelayanan Prima

Standar merupakan penjelasan tentang seberapa banyak,seberapa baik,seberapa sering,atau seberapa cepat sesuatu itu terjadi, atau sesuatu dikerjakan, atau bisa juga ditunjukkan dengan persentase, nomor,frekuensi,atau biaya yang digunakan. Penggunaan standar memiliki beberapa tujuan penting (Donni Juni Priansa:2014),yaitu terkait dengan:

1. Menyediakan acuan bagi para pelaku, pemerhati, penyedia,serta pengambil keputusan terkait dengan pelayanan prima.

2. Standarisasi memudahkan penetapan visi serta penentuan pelayanan seperti apa yang akan disediakan.
3. Menyediakan landasan untuk menilai (*assessment*) tender dalam melakukan kontrak.
4. Menyediakan landasan untuk melakukan negosiasi tentang spesifikasi layanan.
5. Membantu untuk mekualitaskan apa yang dimaksudkan dengan kualitas.
6. Memungkinkan untuk melakukan *benchmark* dalam melakukan *assessment* dan peninjauan kembali, memonitor kondisi kualitas yang sedang berlangsung, serta membantu merancang kualitas pelayanan di masa yang akan datang.
7. Membantu menghindari tekanan untuk mengurangi kualitas pelayanan dengan alasan penghematan.

Selain itu penentuan standar pelayanan dapat pula didasarkan atas berbagai tujuan yang meliputi:

1. Menciptakan persaingan yang sehat.
2. Memberikan hak penuh bagi pengguna.
3. Alat untuk memberi kejelasan kepada pegawai tentang apa yang diharapkan dari mereka.
4. Menentukan siapa saja yang seharusnya terkait dalam penyusunan standar pelayanan.
5. Menentukan jenis pelayanan apa saja yang akan distandardisasi.
6. Menentukan proses penyusunan standar.
7. Menentukan nilai-nilai apa saja yang mendasari penetapan standar.