

# **PENGARUH PELATIHAN SERVICE EXCELLENT DAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI LABORATORIUM PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER SURABAYA**

**IDRIS AGUNG SYAHPUTRA**

Parahita Diagnostic Center-SDM dan Umum

Email: idrisputra2212@gmail.com

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan service excellent dan sistem informasi manajemen terhadap kinerja karyawan di Laboratorium Pusat Diagnostik Parahita Surabaya. Dengan menggunakan sampel sebanyak 32 responden, jenis data yang digunakan adalah data primer. Penelitian ini menguji dua variabel independen, yaitu pelatihan service excellent dan sistem informasi manajemen yang mempengaruhi variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel pelatihan pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan secara parsial pelatihan pelayanan prima dan sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** service excellent, sistem informasi manajemen, kinerja karyawan

## **PENDAHULUAN**

Faktor sumber daya manusia dan sistem informasi di sebagian perusahaan memegang peranan yang sangat vital karena sumber daya manusia dan sistem informasi dianggap sebagai roda penggerak kehidupan perusahaan dan sebagai salah satu alat untuk mencapai tujuan perusahaan. Bagi perusahaan, investasi sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen menjadi penting karena akan memberikan dampak yang signifikan bagi kemajuan perusahaan. Semakin tinggi kualitas sumber daya manusia yang dimiliki dan sistem informasi manajemen yang terus dikembangkan oleh perusahaan maka diharapkan akan menjadikan perusahaan semakin maju dan meningkatkan kualitas perusahaan pula. Salah satu cara untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas adalah dengan melakukan program pelatihan kepada karyawan.

Menurut Hasibuan (2010:69) pelatihan adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Sedangkan Menurut McLeod dan Schell (2008:40) Sistem Informasi manajemen merupakan suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai kebutuhan yang serupa, dengan kata lain sistem informasi manajemen memberikan kemudahan bagi karyawan dalam memperoleh maupun mengumpulkan, serta memproses dan membagikan informasi secara terkoordinasi dan terpadu.

Di dunia bisnis, persaingan antar penjual sangat ketat dan hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan service yang memuaskan kepada para pelanggannya, karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke kompetitor. Melalui program pelatihan service excellent kepada karyawan dan pengembangan sistem informasi manajemen di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya diharapkan akan mengalami perbaikan pada kinerja karyawannya.

Hampir setiap aspek yang ada di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya mengandalkan sistem informasi manajemen untuk mendukung operasional perusahaan sehari-hari. Mulai dari sistem informasi untuk pendaftaran pelanggan sampai dengan proses pengeluaran hasil pemeriksaan dan publikasi hasil kepada pelanggan, serta sistem informasi manajemen untuk keuangan dan database karyawan, dll telah diterapkan di laboratorium Parahita Diagnostic Center cabang Surabaya. Menurut Yakub (2012:17) sistem informasi manajemen adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan data transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi serta menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

## Landasan Teori

Raymond dan Noe (2005;3) menjelaskan pelatihan mengarah kepada usaha yang direncanakan perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran dari kompetensi yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan. Kompetensi tersebut mencakup pengetahuan, keterampilan atau perilaku-perilaku untuk keberhasilan kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2006;46) indikator pelatihan adalah sebagai berikut :

1. Instruktur : Mengingat pelatih biasanya berorientasi pada peningkatan skill, maka pelatih yang dipilih untuk memberikan materi pelatihan harus benar-benar memiliki kualifikasi yang memadai sesuai dengan bidangnya, personal dan kompeten, selain itu pendidikan instruktur pun harus benar-benar baik untuk melakukan pelatihan.
2. Peserta : Peserta pelatihan harus diseleksi berdasarkan persyaratan tertentu dan kualifikasi yang sesuai, selain itu peserta pelatihan juga harus memiliki semangat yang tinggi untuk mengikuti pelatihan.
3. Materi : Materi pelatihan atau kurikulum harus sesuai dengan tujuan pelatihan yang hendak dicapai oleh perusahaan dan materi pelatihan juga harus update agar peserta dapat memahami masalah yang terjadi pada kondisi yang sekarang.
4. Metode : Metode pelatihan akan lebih menjamin berlangsungnya kegiatan pelatihan yang efektif apabila sesuai dengan jenis materi dan komponen peserta pelatihan.
5. Tujuan : Pelatihan merupakan tujuan yang ditentukan, khususnya terkait dengan penyusunan rencana aksi (action plan) dan penetapan sasaran, serta hasil yang diharapkan dari pelatihan yang akan diselenggarakan, selain itu tujuan pelatihan juga harus disosialisasikan sebelumnya kepada para peserta agar peserta dapat memahami pelatihan tersebut.
6. Sasaran : Sasaran pelatihan harus ditentukan dengan kriteria yang terinci dan terukur (measurable).

McLeod dan Schell (2012;12) sistem informasi manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. Menurut Mustakini (2009;13), Tujuan dari sistem informasi adalah terdiri dari :

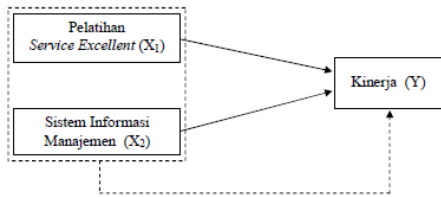
1. Kegunaan (Usefulness) : Sistem harus menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan untuk pengambilan

keputusan manajemen dan personil operasi di dalam organisasi.

2. Ekonomi (Economic) : Semua bagian komponensi termasuk laporan-laporan, pengendalian-pengendalian, mesin-mesin harus menyumbang suatu nilai manfaat setidak-tidaknya sebesar biaya yang dibutuhkan.
3. Keandalan(Realibility): Keluaran sistem harus mempunyai tingkatan ketelitian yang tinggi dan sistem itu sendiri harus mampu beroperasi secara efektif bahkan pada waktu komponen manusia tidak hadir atau saat komponen mesin tidak beroperasi secara temporer.
4. Pelayanan Langgan (Customer Service): Sistem harus memberikan pelayanan dengan baik atau ramah kepada para pelanggan. Sehingga sistem tersebut dapat diminati oleh para pelanggannya.
5. Kesederhanaan (Simplicity) : Sistem harus cukup sederhana sehingga terstruktur dan operasinya dapat dengan mudah dimengerti dan prosedurnya mudah diikuti.
6. Fleksibilitas (Flexibility) : Sistem harus cukup fleksibel untuk menangani perubahan- perubahan yang terjadi, kepentingannya cukup beralasan dalam kondisi dimana sistem beroperasi atau dalam kebutuhan yang diwajibkan oleh organisasi.

Menurut Hasibuan (2005;105) memberikan pengertian kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Menurut Mangkunegara (2002;67) hal yang perlu diperhatikan oleh manajer sumber daya manusia sebagai indikator kinerja karyawan antara lain meliputi :

1. Kualitas kerja adalah menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan.
2. Kuantitas kerja adalah menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi keluaran atau hasil tugas-tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas itu sendiri.
3. Kerjasama menyatakan kemampuan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas.
4. Tanggung jawab menyatakan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya. Inisiatif yakni bersemangat dalam menyelesaikan tugasnya, serta kemampuan dalam membuat suatu keputusan yang baik tanpa adanya pengaruh terlebih dahulu.



Gambar 2.2  
Kerangka Konseptual

Keterangan :

— : Parsial

----- : Simultan

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya di bagian pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 32 orang yang mana keseluruhan populasi tersebut digunakan sebagai sampel. Teknik pengambilan data dengan cara penyebaran kuesioner kepada karyawan. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif, melalui teknik pengambilan sampel nonprobability sampling dan menggunakan metode sensus atau sampling jenuh.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Interpretasi

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka didapatkan interpretasi hasil sebagai berikut :

1. Pelatihan Service Excellent (X1) diperoleh hasil penelitian, nilai koefisien regresi dari variabel pelatihan service excellent sebesar  $2,181 > 1,699$  dengan tingkat signifikansi  $0,037 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa pelatihan service excellent berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya. Arah positif menunjukkan semakin baik pelatihan service excellent maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan.
2. Sistem Informasi Manajemen (X1) Diperoleh hasil penelitian, nilai koefisien regresi dari variabel sistem informasi manajemen sebesar  $2,366 > 1,699$  dengan tingkat signifikansi  $0,025 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan

signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya. Arah positif menunjukkan semakin baik sistem informasi manajemen maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan.

3. Pelatihan Service Excellent (X1) dan Sistem Informasi Manajemen (X2). Diperoleh hasil penelitian, nilai koefisien regresi dari variabel pelatihan service excellent dan sistem informasi manajemen secara simultan  $36,266 \geq 3,33$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa pelatihan service excellent dan sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya. Arah positif menunjukkan semakin baik pelatihan service excellent dan sistem informasi manajemen maka semakin meningkat pula kinerja karyawan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengelolaan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelatihan service excellent berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya. Pelatihan mempunyai pengaruh yang baik terhadap kinerja karyawan, jadi semakin baik pelatihan yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan.
2. Sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya. Sistem informasi mempunyai pengaruh yang baik terhadap kinerja karyawan, jadi semakin baik sistem informasi manajemen yang dimiliki suatu perusahaan maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan.
3. Hasil uji simultan (F) disimpulkan bahwa pelatihan service excellent dan sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya.

## Saran

Terkait hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan dari peneliti adalah sebagai berikut :

1. Pelatihan service excellent : mengingat pelatihan service excellent memiliki peran dalam membantu meningkatkan kinerja karyawan khususnya kinerja dalam memberikan pelayanan dan memenuhi

kebutuhan pelanggan, maka rekomendasi yang diberikan untuk perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Dalam menentukan sasaran pelatihan, diharapkan perusahaan memiliki kriteria sasaran pelatihan yang lebih terperinci dan lebih terukur lagi sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.
  - b. Diharapkan perusahaan tetap melakukan evaluasi pelatihan untuk mengukur tingkat keberhasilan dan efektifitas dari pelatihan yang telah diberikan.
  - c. Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan motivasi karyawan agar antusias dalam mengikuti setiap pelatihan yang diadakan dengan memberikan suatu penghargaan bagi karyawan yang mengikuti pelatihan dan bonus bagi karyawan yang mendapatkan nilai tertinggi pada saat evaluasi.
2. Sistem informasi manajemen : pentingnya sistem informasi manajemen dalam membantu karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan, maka rekomendasi yang diberikan untuk perusahaan adalah sebagai berikut:
- a. Diharapkan perusahaan dapat melakukan pengawasan kepada karyawan agar lebih optimal dalam memanfaatkan sistem informasi manajemen yang ada untuk membantu menghemat pengeluaran (meminimalisir penggunaan buku, kertas, dll).
  - b. Diharapkan perusahaan dapat terus berinovasi dalam mengembangkan sistem informasi manajemen yang dimiliki.
  - c. Diharapkan perusahaan selalu up to date untuk mengikuti perkembangan teknologi.
3. Bagi peneliti selanjutnya : Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas dan mengembangkan penelitian, maka diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah variabel yang relevan lainnya yang masih belum diteliti dengan jumlah sampel yang lebih banyak sehingga hasil penelitian mendekati kenyataan yang sesungguhnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alex NitiseMITO, 2006. **Manajemen Personalia, cetakan kelima.** Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta
- Davis, G.B. 1995, **Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen.** Penerbit Pustaka Binaman Presindo. Jakarta
- Dessler, Gary, 2011, **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Penerbit Indeks. Jakarta
- Ghozali, H. Imam, 2011, **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima).** Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003, **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Andi. Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu Sp. 2005, **Manajemen SDM (edisi revisi).** Penerbit Bumi Aksara. Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2010. **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Penerbit Bumi Aksara. Jakarta
- Ivancevich, John. M. dkk. 2008. **Perilaku dan Manajemen Organisasi.** Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2006, **Perencanaan dan Pengembangan SDM.** Penerbit Refika Aditama. Bandung
- Mathis, Robert L., and Jhon H. Jackson. 2006, **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- NitiseMITO, Alex S. 2007, **Manajemen Personalia.** Penerbit Bumi Aksara. Jakarta
- Noe, Raymond A., Hollenbeck, John R., Gerhart, Barry., & Wright, Patrick M. 2005. **Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing.** Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Raymond McLeod, Jr., George P. Schell, 2008, **Management Information System: Sistem Informasi Manajemen.** Penerbit Salemba Empat. Jakarta

\_\_\_\_\_, 2012. **Sistem Informasi Manajemen** (edisi **sepuluh**). Penerbit Slemba Empat. Jakarta

Scotss, G.M. 2001, **Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen**. Penerbit PT Radja Grafindo Persada. Jakarta

Simamora, Henry, 2004, **Manajemen SDM**. Penerbit BPFE. Yogyakarta

\_\_\_\_\_, 2007, **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Penerbit STIE YKPN. Yogyakarta

\_\_\_\_\_, 2012. **Statistika Untuk Penelitian**. Penerbit CV Alfabeta. Bandung

Yakub. 2012, **Pengantar Sistem Informasi**. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta