

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA *CALL CENTER* PT. CITILINK INDONESIA

**Sandra Devi Purnamasari<sup>1</sup> dan Bambang B. Sulistiyo<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

*Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma*

<sup>1</sup>181075005@students.unsurya.ac.id dan <sup>2</sup>bangsul76@gmail.com

### Abstrak

*Frontliner (Call Center)* sebagai garda depan pelayanan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan merupakan aspek yang cukup krusial untuk dikelola. PT. Citilink Indonesia telah memiliki program terstruktur bagi pegawai *Frontliner* sebagai upaya untuk membekali pegawai *Frontliner* dengan pengetahuan dan keterampilan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Dalam peningkatan kinerja karyawan *Frontliner* setiap karyawan mempunyai kapabilitas (kemampuan) dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *Frontliner* dan pelatihan keterampilan terhadap kinerja karyawan *Call Center* PT. Citilink Indonesia Cengkareng- Tangerang dengan metode penelitian kuantitatif asosiatif menggunakan *software SPPS* versi 25.0 dengan jumlah populasi dan sampel sebanyak 85 orang dan menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode sampling jenuh . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 40%, pelatihan keterampilan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 26% , kualitas layanan dan pelatihan keterampilan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Call Center* PT. Citilink Indonesia sebesar 76%, sedangkan sebesar 24%, dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Pelatihan Keterampilan, Kinerja

### PENDAHULUAN

Menghadapi era digitalisasi saat ini, dunia kerja sangat membutuhkan kinerja karyawan yang dapat berpikir cerdas, inovatif, dan produktif dalam menghadapi perkembangan zaman. Setiap perusahaan memiliki cara tersendiri dalam memelihara kinerja karyawannya.

Perusahaan penerbangan PT. Citilink Indonesia yang merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2001 sebagai salah satu unit bisnis strategis dan sebagai salah satu alternatif penerbangan yang bertarif rendah di Indonesia.

Tolak ukur baik buruknya sebuah perusahaan jasa dalam menangani pelanggan terutama bagi layanan *Frontliner (Call Center)* yang dinilai berdasarkan pada tingkat kepuasan konsumen sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri no 30 terkait Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

Menurut Mangkunegara (2017: 67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila karyawan tersebut dapat menjalankan tugas yang diamanahkan kepadanya sampai selesai, karena pada umumnya kinerja dinilai dari apa yang telah dikerjakan oleh karyawan tersebut dan bagaimana hasil kerja yang telah dicapai selama bekerja.

Namun kenyataannya PT. Citilink Indonesia setiap tahun mengalami penurunan kinerja *Frontliner Call Center*. Sebenarnya banyak faktor yang dapat meningkatkan kinerja *Frontliner*, salah satunya yaitu kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono, 2016: 157), menyatakan bahwa “terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk”.

Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi serta mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat, khususnya bagi para pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami harapan pelanggan atas jasa atau layanan yang diberikan.

Namun kenyataannya PT. Citilink Indonesia setiap tahun mengalami penurunan layanan *Call Center* dalam menangani keluhan penumpang. Dalam peningkatan kinerja karyawan *Frontliner* maka setiap karyawan harus mempunyai kapabilitas (kemampuan) dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dan pihak perusahaan dapat mendukung dengan memberikan pelatihan kepada karyawan.

Menurut Caple (dalam, Priansa 2016: 175) menyatakan bahwa “Pelatihan kerja merupakan upaya yang sistematis dan terencana untuk mengubah atau mengembangkan pengetahuan atau keterampilan atau sikap melalui pengalaman belajar dalam rangka meningkatkan efektivitas kinerja kegiatan atau berbagai kegiatan”.

Oleh karena itu, pelatihan merupakan suatu proses yang sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan dapat melatih kemampuan, keterampilan, keahlian dan pengetahuan karyawan guna melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan disuatu perusahaan.

Namun aktualisasi pelatihan yang dimiliki oleh karyawan bagian *Frontliner* terutama *Call Center* PT. Citilink Indonesia mengalami penurunan dari tahun ke tahun.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan, maka peneliti tertarik untuk meneliti masalah tentang kinerja karyawan *Frontliner* bagian *Call Center* di PT. Citilink Indonesia dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Frontliner* dan Pelatihan Terhadap Kinerja *Call Center* PT. Citilink Indonesia”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kinerja**

Kinerja Menurut Sinambela (2019:10) sangatlah sulit untuk menetapkan suatu definisi kinerja yang dapat memberikan pengertian yang komprehensif. Penggunaan kata kinerja sendiripun kadang-kadang disama artikan dengan prestasi kerja, efektivitas kerja, hasil kerja, pencapaian tujuan, produktivitas kerja, dan berbagai istilah lainnya, lain halnya dengan Sedarmayanti (2017: 260) mengemukakan bahwa “kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan)”.

Menurut Mangkunegara (2017: 67) mengatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Disintesiskan kinerja adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebakan kepadanya, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara konkret serta dapat diukur kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai, tercermin dari dimensi kualitas pekerjaan (*quality of work*), Inisiatif (*Initiative*), Adabtabilitas (*adaptability*), dan Kerjasama (*cooperation*) dengan tolak ukur ketelitian, kerapihan, fleksibilitas berfikir, tanggung jawab, kemampuan untuk beradaptasi dan kemampuan bekerja sama.

### **Kualitas Layanan**

Layanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah “tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan”. Sedangkan menurut Armistead dan Clark (1999: 56-57) adalah “kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung”. Namun menurut Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa “kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya”.

Disintesikan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada pelanggan, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan, tercermin dari dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), perhatian (*attention*) dan bukti langsung (*tangible*) dengan tolak ukur kecermatan dalam melayani pelanggan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, perusahaan melayani dalam waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh perusahaan, pelaku usaha melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah, menghargai setiap pelanggan, melayani dengan tidak diskriminatif, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

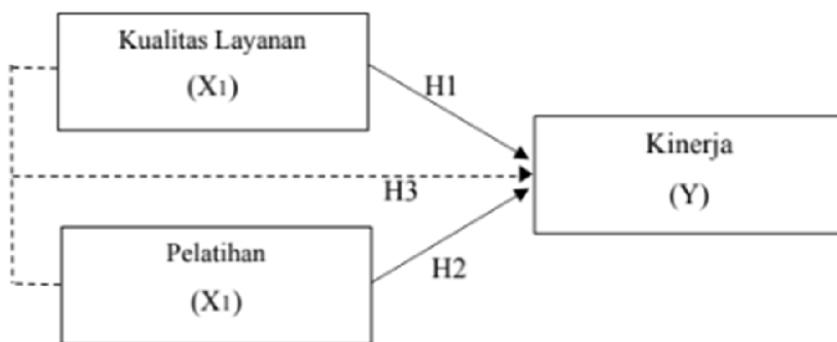
### **Pelatihan**

Menurut Rivai *et al.*, (2014: 164) menerangkan bahwa “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” dan menurut Mondy dan Martocchio (2016: 213) Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas yang dirancang guna memberi pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan para pembelajar untuk dapat melaksanakan pekerjaan mereka pada saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan perkerjaannya. Menurut Saks dan Haccoun yang dikutip dalam penelitian yang dilakukan oleh Kahpi *et al.*, (2017: 2) mengemukakan bahwa pelatihan pegawai merupakan proses yang sistematis dalam peningkatan pengetahuan dan kemampuan keterampilan tertentu, perubahan perilaku

serta berkontribusi untuk membantu mencapai tujuan organisasi dengan rasa tanggung jawab. Dengan adanya pelatihan akan dapat menimbulkan perubahan dalam kebiasaan bekerja, perubahan sikap, tingkah laku, keterampilan serta pengetahuan pegawai. Pelatihan tersebut harus dilakukan secara terus menerus agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dewasa ini. Pelatihan merupakan proses timbal balik yang bersifat membantu dan mereka yang dilatih harus aktif demi keberhasilan pelatihan tersebut agar tujuan perusahaan tercapai.

Disintesikan bahwa pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang guna memberi pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan para pembelajar untuk dapat melaksanakan pekerjaan mereka pada saat ini dan proses sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi dengan rasa tanggung jawab. tercermin dari dimensi Instruktur, Peserta Pelatihan, Metode, Materi, Tujuan pelatihan dengan tolak ukur kualifikasi/kompetensi yang memadai, semangat mengikuti pelatihan, keinginan untuk memperhatikan, kesesuaian metode dengan jenis pelatihan, kesesuaian metode dengan materi pelatihan, menambah kemampuan, kesesuaian materi dengan tujuan pelatihan, keterampilan peserta pelatihan, dan pemahaman etika kerja peserta pelatihan.

### Kerangka Pemikiran



**Gambar Kerangka Pemikiran**

### Hipotesis

#### Hipotesis 1

Ho1 = Diduga kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan frontliner bagian Call Center PT Citilink Indonesia.

Ha1 = Diduga kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan frontliner bagian Call Center PT Citilink Indonesia.

#### Hipotesis 2

Ho2 = Diduga pelatihan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan frontliner bagian Call Center PT Citilink Indonesia.

Ha2 = Diduga pelatihan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan frontliner bagian Call Center PT Citilink Indonesia.

Hipotesis 3

Ho3 = Diduga pelatihan dan kualitas layanan secara simultan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan frontliner bagian Call Center PT Citilink Indonesia.

Ha3 = Diduga pelatihan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan frontliner bagian Call Center PT Citilink Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode Sampling Jenuh. Pengumpulan data menggunakan kueisioner dengan skala Likert 1 sampai dengan 5. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan bantuan *software* Excell dan SPSS 25.0. dan penelitian sampel sebanyak 85 karyawan *Frontliner* khusus bagian *Call Center* PT. Citilink Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Uji normalitas untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu jika signifikan yang diperoleh  $> 0,05$ , maka data sampel dari populasi tersebut berdistribusi normal, sebaliknya jika signifikan yang diperoleh  $< 0,05$  maka data sampel dari populasi tersebut berdistribusi tidak normal.

### Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
	X1	X2	Y
N	85	85	85
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	87.3176	86.9765
	Std. Deviation	11.69372	11.32420
Most Extreme Differences	Absolute	.074	.090
	Positive	.063	.056
	Negative	-.074	-.090
Test Statistik		.074	.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>	.089 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2022

## Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Kriteria yang digunakan untuk menyatakan linearitas garis regresi adalah menggunakan nilai koefisien signifikansi dari *Deviation From Linearity* dan dibandingkan dengan nilai *alpha* yang dipilih yaitu 0,05. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah:

1. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah linier.
2. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah tidak linier.

### Hasil Uji Linearitas Kinerja atas Kualitas Layanan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	6647.250	41	162.128	1.709	.043
		Linearity	2062.912	1	2062.912	21.746	.000
		Deviation from Linearity	4584.338	40	114.608	1.208	.271
	Within Groups		4079.150	43	94.864		
	Total		10726.400	84			

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2022

Dari pengolahan data diatas, diketahui hasil pengujian linieritas kinerja (Y) atas kualitas layanan (X1). Setelah dilakukan perhitungan dan analisis terhadap persamaan regresi kinerja (Y) atas kualitas layanan (X1), dari hasil perhitungan diperoleh *Deviation from Linearity sig.* adalah 0,271 lebih besar dari 0,05. Nilai *sig.* sebesar  $0,271 > 0,05$ . Maka disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas layanan(X1) dengan kinerja (Y).

### Hasil Uji Linearitas Kinerja atas Pelatihan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja * Pelatihan Keterampilan	Between Groups	(Combined)	6267.117	40	156.678	1.546	.080
		Linearity	910.180	1	910.180	8.981	.004
		Deviation from Linearity	5356.937	39	137.357	1.355	.164
	Within Groups		4459.283	44	101.347		
	Total		10726.400	84			

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2022

Dari pengolahan data diatas, diketahui hasil pengujian linearitas variabel Kinerja (Y) atas variabel Pelatihan (X2). Setelah dilakukan perhitungan dan analisis terhadap persamaan regresi Kinerja (Y) atas Pelatihan (X2), dari hasil perhitungan *Deviation from Linearity sig.* adalah 0,164 lebih besar dari 0,05. Nilai sig. sebesar  $0,164 > 0,05$ . Maka disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Pelatihan (X2) dengan kinerja (Y).

### Pengujian Hipotesis

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui koefisien regresi terhadap dua variabel atau lebih, dengan hasil pengolahan sebagai berikut:

#### Hasil Uji Liner Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	28.566	11.154		2.561	.012
	Kualitas Layanan	.405	.092	.420	4.405	.000
	Pelatihan	.260	.095	.261	2.738	.008

a. Dependent Variabel: Kinerja

Sumber: *Data Primer yang diolah SPSS,2022*

Dari hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:  $Y = 28.566 + 0,405 X_1 + 0,260 X_2$

$Y$  = Kinerja

$X_1$  = Kualitas Layanan

$X_2$  = Pelatihan

Hasil analisis dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 28.566 menyatakan bahwa variabel bebas Kualitas layanan ( $X_1$ ) dan Pelatihan ( $X_2$ ) sama dengan 0 maka nilai Kinerja (Y) adalah

28.566. Artinya secara sistematis apabila variabel-variabel bebas Kualitas layanan ( $X_1$ ) dan Pelatihan ( $X_2$ ) tidak ada atau masing-masing nilainya adalah 0, maka nilai Kinerja (Y) adalah 28.566.

- Koefisien regresi Kualitas Layanan ( $X_1$ ) sebesar 0,405. Artinya, jika variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) bertambah 1 maka Kinerja (Y) akan mengalami

kenaikan sebesar 0,405 atau 40,5%

- c) Koefisien regresi Pelatihan (X2) sebesar 0,260. Artinya, jika variabel Pelatihan (X2) bertambah 1 maka Kinerja (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,260 atau 26%.

### Hipotesis Parsial

#### Hasil Uji Statistik (t-test)

Variabel	thitung	tabel	Sig.	Kesimpulan
Kualitas Layanan	4,405	1,989	0,000	Berpengaruh positif
Pelatihan	2,738	1,989	0,008	Berpengaruh positif

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2022

### Pengujian Kualitas Layanan (X1) Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Kinerja (Y):

Hasil uji t untuk Kualitas Layanan (X1) terhadap Kinerja (Y) menunjukkan nilai thitung sebesar  $4,405 > t_{tabel} 1,989$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya “Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Call Center PT. Citilink Indonesia”

### Pengujian Pelatihan (X2) Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Kinerja (Y) :

Hasil uji t untuk Pelatihan (X2) terhadap Kinerja (Y) menunjukkan nilai thitung sebesar  $2,738 > t_{tabel} 1,989$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,008 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya “Pelatihan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Call Center PT. Citilink Indonesia”

### Hipotesis Simultan

#### Uji Hipotesis Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2788.391	2	1394.196	14.402	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7938.009	82	96.805		
	Total	10726.400	84			
a. Dependent Variabel: Kinerja						
b. Predictors: (Constant), Pelatihan Keterampilan, Kualitas Layanan						

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2022

## Penelitian Kualitas Layanan (X1) dan Pelatihan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja (Y)

Berdasarkan uji F diatas, uji ANOVA dengan menggunakan SPSS versi 25, didapat Fhitung adalah sebesar 14.402 dan signifikansi sebesar 0,000 Berdasarkan tabel F dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5%, (df) =  $n - k$  =  $85 - 3 = 3,11$  maka pengolahan data diatas menunjukkan nilai Fhitung sebesar  $14.402 > F_{tabel}$  sebesar 3,11 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang dinyatakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis menyatakan secara simultan variabel Kualitas Layanan dan Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan bagian *Frontliner Call Center* PT. Citilink Indonesia.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.810 <sup>a</sup>	.760	.742	9.83895
a. Predictors: (Constant), Pelatihan Keterampilan, Kualitas Layanan				
b. Dependent Variabel: Kinerja				

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS, 2022

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, diperoleh koefisien determinasi dari nilai R Square sebesar 0,760 atau (76%). Hal ini berarti menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kualitas Layanan dan Pelatihan mampu menjelaskan variabel kinerja sebesar 76%, sedangkan sisanya sebesar 24% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas layanan (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa pertama yang menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal tersebut dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu sebesar 0,05, maka hipotesa yang diterima adalah  $H_a$  dan yang ditolak adalah  $H_0$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas layanan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan tetap bagian

*Frontliner Call Center* PT. Citilink Indonesia.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Kotler (2019; 93) “kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan”. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia.

Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widya Nanda Wahyuni, et al – 2018, kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan *Frontliner* di BRI Syariah Kantor Kas UNISBA-Bandung.

Dengan demikian secara teoritis dan pembuktian secara empiris, penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan *Frontliner* bagian *Call Center* PT.Citilink Indosesia.

### **Pengaruh Pelatihan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa pertama yang menunjukkan bahwa Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal tersebut dapat dikatakan bahwa pelatihan keterampilan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.008 dimana lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu sebesar 0,05, maka hipotesa yang diterima adalah  $H_a2$  dan yang ditolak adalah  $H_o2$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelatihan keterampilan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *Frontliner Call Center* PT. Citilink Indonesia.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Michael R. Carrel et al (1995) dalam Mangkuprawira (2019: 135), “ada tujuh maksud utama program pelatihan dan pengembangan, yaitu memperbaiki kinerja, meningkatkan keterampilan karyawan, menghindari keuasangan manajerial, memecahkan permasalahan, orientasi karyawan baru, persiapan promosi dan keberhasilan manajerial, dan memberikan kepuasan untuk kebutuhan pengembangan personal. meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam pengambilan keputusan, dan memperluas human relations”. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kahpi, et all – 2017, pelatihan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian secara teoritis dan pembuktian secara empiris, penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Pelatihan Keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Frontliner* bagian *Call Center* PT. Citilink

Indonesia.

### **Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Pelatihan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa simultan yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Pelatihan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal tersebut dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan dan Pelatihan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu sebesar 0,05, maka hipotesa yang diterima adalah  $H_a$  dan yang ditolak adalah  $H_0$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) dan Pelatihan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan bagian *Frontliner Call Center* PT. Citilink Indonesia.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Colquitt dalam Kasmir (2016: 183) juga mengungkapkan bahwa “kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif atau negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi”.

Sedangkan menurut Mangkuprawira dan Hubeis (dalam Hamali, 2016: 62) mengungkapkan bahwa “pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar kerja”.

Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Arcella Bedi Saraswati, *et al* - 2015, terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara pelatihan berbasis keterampilan dan Kualitas Pelayanan terhadap kompetensi karyawan.

Dengan demikian secara teoritis dan pembuktian secara empiris, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pelatihan keterampilan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *Frontliner Call Center* PT. Citilink Indonesia.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Frontliner* bagian *Call Center* PT. Citilink Indonesia dengan kontribusi sebesar 40,5%

2. Pelatihan Keterampilan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Frontliner* bagian *Call Center* PT. Citilink Indonesia dengan kontribusi sebesar 26 %
3. Kualitas layanan dan pelatihan keterampilan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Frontliner* bagian *Call Center* PT. Citilink Indonesia dengan kontribusi sebesar 76% sedangkan sisanya sebesar 24% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta Tryana, S. M. (2020). *Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Terhadap Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam)*. IAIN Parepare.
- Organik untuk Meningkatkan Keterampilan Masyarakat di Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. *Jurnal Pendidikan Untuk Semua*, 3(1), 45–55.
- Basri, A. I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen): The Journal of Businessand Management*, 2(1), 1–18.
- Kahpi, H. S., Khurosaini, A., & Suhendra, I. (2017). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*, 1(1), 1–9.
- Priansa, Donni (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Pratiwi, L. (2021). *Pengaruh Layanan Frontliner, Kualitas Produk dan Sharia Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Litriani, E., & Lemiyana. (2016). Pengaruh Etika *Frontliner* Terhadap Kenyamanan Nasabah di Perbankan Syariah Kota Palembang. *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 2(2), 38–51.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.