

“PENGARUH PELATIHAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PETUGAS LAYANAN JALAN TOL PT JASA MARGA (PERSERO) Tbk CABANG JAGORAWI”

Oleh : Eko Purwanto, Soepeno dan M.Azis Firdaus

ABSTRAK

Upaya meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan melalui pengembangan karyawan yaitu terutama dengan melakukan pendidikan dan pelatihan. Untuk mencapai kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi atau instansi, para karyawan harus mendapatkan program pendidikan dan pelatihan yang memadai untuk jabatannya sehingga karyawan terampil dalam melaksanakan tugasnya. Penelitian ini menggunakan metode survey, dengan mengambil sampel sebanyak 60 orang responden.

Hasil penelitian ditemukan bahwa seluruh indikator dari variabel produktivitas kerja memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hasil koefisien korelasi sebesar 0,757 dan besar pengaruh yang diberikan oleh pelatihan sebesar 57% terhadap produktivitas kerja petugas layanan jalan tol PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi.

Kata Kunci : Pelatihan, Produktivitas Kerja

I. PENDAHULUAN

Kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan (knowledge), kemampuan/keterampilan (skill) dan sikap (attitude) disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi, sehingga dapat menghasilkan kinerja karyawan yang berprestasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan melalui pengembangan karyawan yaitu terutama dengan melakukan pendidikan dan pelatihan. Untuk mencapai kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi atau instansi, para karyawan harus mendapatkan program pendidikan dan pelatihan yang memadai untuk jabatannya sehingga karyawan terampil dalam melaksanakan tugasnya.

Dengan adanya program tersebut membantu meningkatkan kinerja karyawan, dan pengembangan karyawan yang mampu berprestasi dan fleksibel untuk perusahaan dimasa depan. Pentingnya pendidikan dan pelatihan bukanlah semata-mata untuk karyawannya, tetapi juga keuntungan bagi perusahaan karena perusahaan membutuhkan tim solid untuk menjawab tantangan dunia kerja yang semakin bersaing.

PT Jasa Marga (Persero) Tbk melaksanakan desentralisasi di bidang pelatihan karyawan, hal tersebut diharapkan akan mampu mengelola dan menyelenggarakan pelatihan dalam rangka meningkatkan kualitas karyawan di wilayahnya. Agar pengelolaan pelatihan tersebut dapat dilaksanakan secara professional/ berkualitas, perlu ada suatu “unit fungsional” yang disertai tugas dan fungsi dalam mengelola pelatihan SDM. Untuk tujuan tersebut, prinsipnya akan berorientasi kepada kebutuhan cabang setempat, berdasarkan asas manfaat.

Dengan adanya desentralisasi, diharapkan pelatihan yang diselenggarakan di PT Jasa Marga (Persero) Cabang Jagorawi dapat terlaksana lebih efisien dan produktif meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi secara lebih terpadu sesuai kebutuhan. Untuk tujuan memperkuat kapasitas dan kemampuan sumber daya manusia PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi dalam penyelenggaraan pelatihan menyusun : perencanaan pelatihan, mampu penyelenggaraan pelatihan sesuai dengan kaidah pelatihan, melakukan evaluasi pelatihan secara lengkap, dengan harapan tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan di bidang pelatihan, dan dapat dikembangkan pendidikan dan pelatihan untuk karyawan secara teratur.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelatihan yang dilaksanakan di Bagian Manajemen Lalu lintas pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi.
2. Untuk mengetahui tingkat produktivitas kerja petugas Layanan Jalan Tol PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi
3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja petugas Layanan Jalan Tol pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi.

Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah penelitian ini penulis menggunakan kerangka pemikiran sebagai landasan dalam pembahasan masalah yang penulis teliti. Kegiatan pelatihan yang dilaksanakan manajemen PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi telah memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi karyawan untuk mengembangkan kemampuan dan pengetahuan yaitu dengan memberikan kesempatan pelatihan dan memberi kesempatan

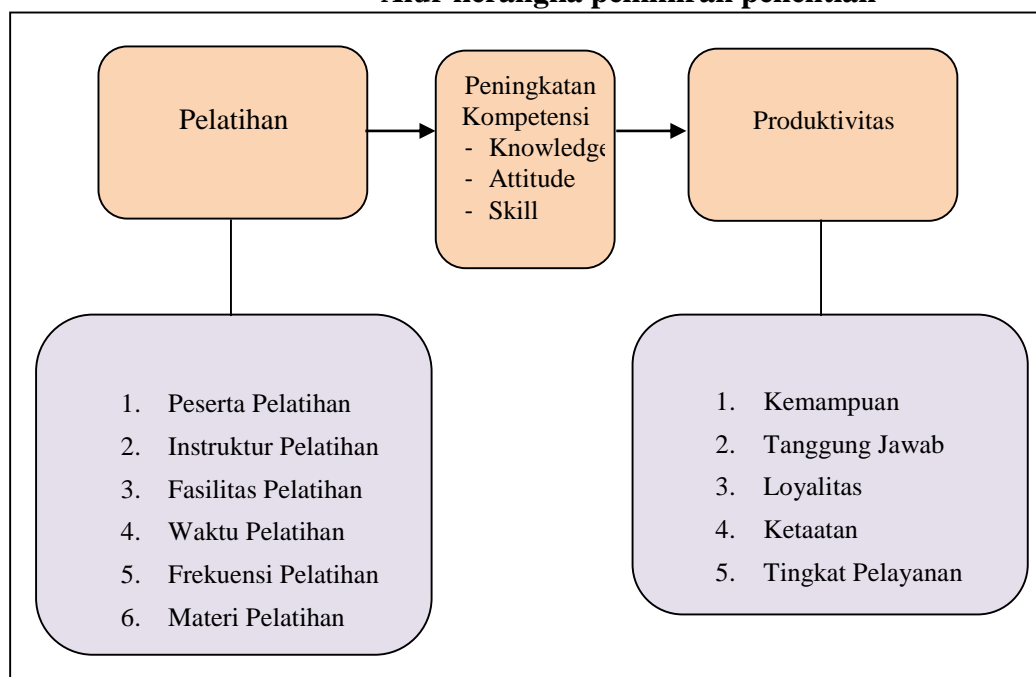
melanjutkan pendidikan baik dengan beasiswa perusahaan ataupun biaya sendiri juga adanya peluang promosi bagi mereka yang berpotensi. Tetapi dalam implementasinya kesempatan mengikuti pelatihan dirasakan belum merata oleh karyawan. Hal ini menyebabkan demotivasi bagi karyawan yang jarang ditunjuk untuk mengikuti pelatihan oleh perusahaan yang berakibat pada menurunnya semangat kerja/ kinerja karyawan.

Selain hal tersebut karyawan yang ditugaskan untuk mengikuti pelatihan kadang tidak mau melaksanakan dikarenakan karyawan tersebut merasa bahwa pelatihan tersebut tidak bermanfaat bagi karyawan yang sudah mendekati masa pensiun. Dan kurangnya alokasi waktu pelatihan membuat karyawan merasa belum cukup untuk meningkatkan kemampuan yang lebih.

Agar pengelolaan pelatihan tersebut dapat dilaksanakan secara professional/ berkualitas, perlu ada suatu “unit fungsional” yang diberi tugas dalam mengelola pelatihan pengembangan Sumber Daya Manusia.

Pelatihan yang dilaksanakan secara tepat dengan memperhatikan unsur-unsur: pemilihan peserta latihan, instruktur yang kompeten, fasilitas pelatihan yang memadai, waktu yang tepat, frekwensi pelatihan sesuai dengan perkembangan tantangan tugas serta materi pelatihan yang sesuai, akan memberikan dampak terhadap kemampuan (kompetensi) karyawan, baik berupa knowledge, skill dan attitude. Selanjutnya dengan meningkatnya kompetensi dan di samping sarana dan prasarana kerja yang memadai, diharapkan produktivitas kerja karyawan akan meningkat.

Gambar 1
Alur kerangka pemikiran penelitian



Metodologi Penelitian

1. Desain Penelitian

Desain tentang penelitian ini adalah penelitian menggunakan metode survei. Metode survei digunakan untuk mendapatkan gambaran suatu objek penelitian. Pada saat penelitian pengumpulan data melalui pengukuran gejala-gejala secara deskriptif. Objek penelitian adalah petugas Layanan Jalan Tol PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi. Variabel yang diukur adalah pelatihan karyawan (sebagai variabel independent) dan tingkat produktivitas karyawan (sebagai variabel dependent).

2. Jenis Data

Data yang akan digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data penelitian dengan cara mengisi kuesioner (responden), sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen perusahaan.

3. Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Prof.Dr. Sugiyono, 2011 : 81). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah petugas Layanan Jalan Tol PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi, yang berjumlah 67 (enam puluh tujuh) orang.

Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih, untuk mewakili karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin (sevilla,1993) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Ne^2}$$

dimana, n= ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan yang ditolerir (0,05)

contoh dengan 67 populasi :

$$67 \quad n = \frac{\quad}{\quad} = 57$$

$$1 + 67(0,05)^2$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 57 (lima puluh tujuh) orang, untuk meminimalisir kesalahan dan menghindari pengulangan dalam pengambilan sampel maka penulis menambahkan 5% dari jumlah sampel sehingga total sampel keseluruhan responden menjadi 60 (enam puluh) responden.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut pendapat Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan (2007 : 14) Manajemen Sumber Daya Manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut:

1. Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job requirement*, dan *job evaluation*.
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenisnya.
7. Memonitor kemajuan tehnik dan perkembangan serikat buruh
8. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
9. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya

Menurut I Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, dan I Wayan Mudiarta Utama (2012 : 6-7) Peran SDM dapat dibedakan menjadi tiga, yakni sebagai berikut:

1. SDM pengemban misi perusahaan;

2. SDM sebagai pimpinan/manajer perusahaan;
3. SDM sebagai pekerja

Komponen Manajemen SDM menurut Malayu S.P Hasibuan (2007 : 12-13) “Tenaga kerja manusia pada dasarnya dibedakan atas pengusaha, karyawan, dan pemimpin”.

B. Pelatihan

Pengertian pelatihan yang dikemukakan Edwin B. Flippo (1961 : 217), bahwa pada dasarnya pelatihan merupakan suatu usaha pengetahuan dan keterampilan agar karyawan dapat mengerjakan suatu pekerjaan tertentu.

Menurut Hani T Handoko (2001 : 104) pengertian latihan dan pengembangan adalah berbeda. Latihan (training) dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin. Yaitu latihan menyiapkan para karyawan (tenaga kerja) untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan sekarang. Sedangkan pengembangan (development) mempunyai ruang lingkup lebih luas dalam upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap dan sifat-sifat kepribadian. Garry Desler (2004:98) memberi penjelasan bahwa pelatihan biasanya focus pada pembelajaran keterampilan, pelatihan juga memainkan peranan pada proses pelaksanaan manajemen.

Menurut Ikka Kartika A. Fauzi (2011 : 11) Pelatihan didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Berdasarkan Kebutuhan Belajar (*Learning Needs Based*);
2. Berorientasi pada Tujuan Kegiatan Belajar (*Learning Goals and Objectives Oriented*)
3. Berpusat pada Peserta (*Participant Centered*).
4. Belajar berdasarkan Pengalaman (*Experiential Learning*).

Ikka Kartika A. Fauzi (2011 : 14) Dalam bukunya “Mengelola Pelatihan Partisipatif” Pelatihan bertujuan untuk memperoleh tiga hal yaitu : menambah pengetahuan, menambah keterampilan, dan merubah sikap.

Bentuk-bentuk pelatihan dapat berupa : 1) berdasarkan program, 2) berdasarkan jenis pekerjaan, 3) berdasarkan peserta, 4) berdasarkan metode pelatihan.

C. Produktivitas

I Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, dan I Wayan Mudiarta Utama (2012 : 269) ada beberapa pengertian tentang produktivitas yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Menurut M. Sinungan (1987:60)

Produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang dan jasa) dengan masukan yang sebenarnya.

2. Menurut Komarudin (1992:121)

Produktivitas adalah kemampuan untuk menghasilkan barang atau jasa yang biasanya dihitung per jam, per bulan, per mesin, per faktor produksi lainnya.

3. Menurut Bambang Kurstianto (1989 : 1)

Produktivitas adalah sikap mental manusia untuk membuat hari esok lebih baik dari sekarang dan hari esok lebih baik dari kemarin dan membuat hari ini lebih baik dari kemarin

Dari **sudut filosofis**. Produktivitas adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan esok harus lebih baik dari hari ini.

Dari **sudut teknis**. Produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan seluruh sumber daya yang dipergunakan (input).

Dari sudut **ukuran tingkat efisiensi dan efektivitas** dari setiap sumber yang digunakan selama produksi berlangsung. Produktivitas adalah dikatakan sebagai perbandingan efektivitas menghasilkan keluaran (output) dengan efisiensi penggunaan sumber-sumber masukan (input).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan, menurut Kuna Winaya (1989:126) yaitu sebagai berikut : 1) pendidikan, 2) keterampilan, 3) disiplin, 4) sikap mental dan etika kerja, 5) motivasi, 6) gizi dan kesehatan, 7) tingkat penghasilan, 8) jaminan sosial, 9) lingkungan dan iklim kerja, 10) hubungan industrial Pancasila, 11) teknologi, 12) sarana produksi, 12) manajemen, 13) kesempatan berprestasi.

Menurut Sondang P. Siagian (2011 : 1) menjelaskan Keseluruhan upaya meningkatkan produktivitas kerja mutlak perlu didasarkan pada berbagai postulat sebagai landasan dan titik tolak berpikir dan bertindak. Postulat yang teramat penting di

antaranya : 1) pentingnya efisiensi, 2) sumber daya dan dana hanya benda mati, 3) sumber daya manusia sebagai elemen yang paling strategic, 4) komponen dasar penentuan produktivitas kerja.

III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.

Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan digunakan analisis korelasi dan regresi. Perhitungan koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi serta uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 16.0 for windows dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1
Nilai Uji Korelasi Variabel X dengan Variabel Y

		Pelatihan	Produktivitas
Pelatihan	Pearson Correlation	1	.757**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
Produktivitas	Pearson Correlation	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 ^a	.574	.566	5.596

Dari hasil kolerasi person di atas menunjukkan bahwa tingkat hubungan antar variabel Pelatihan (X) dengan Produktivitas Kerja (Y) adalah 0,757 dengan nilai Sig (2 tailed) sebesar 0,000. Ternyata variabel X dan Y memiliki nilai signifikansinya di bawah 0,01(tingkat signifikansinya lebih kecil dari koefisien 0,05). Hal ini menunjukkan tingkat

hubungan yang signifikan (kuat) antara pelatihan dengan produktivitas kerja pada petugas layanan jalan tol PT Jasa Marga (Persero) Cabang Jagorawi. Besarnya kontribusi variable pelatihan(X) terhadap variabel Produktivitas kerja (Y) dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi yaitu $r^2 = 0,574$ atau 57,4 %. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kontribusi variable pelatihan (X) terhadap produktivitas kerja petugas layanan jalan tol PT Jasa Marga (Persero) Cabang Jagorawi sebesar 57,4% dan sebesar 46,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

1. Analisis Regresi

Hasil Analisis Regresi Sederhana antara variabel pelatihan secara bersama-sama (total indikator) terhadap produktivitas kerja adalah seperti tabel 3 berikut ini :

Tabel 3
Hasil Uji Regresi dan Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18.515	5.362		3.453	.001
Pelatihan	.605	.068	.757	8.837	.000

a. Dependent Variable: Produktivitas

$$Y = 18,515 + 0.605X$$

- Konstanta (a) sebesar 18,515 menyatakan bahwa jika tidak ada pelatihan maka tingkat produktivitas kerja sebesar 18,515
 - Hasil koefisien regresi X dengan hasil positif sebesar 0,605 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada faktor pelatihan, maka akan memberikan pengaruh produktivitas kerja sebesar 0,605 satuan.
- a. Hasil analisis regresi masing-masing indikator pelatihan dengan produktivitas kerja dari masing-masing indikator variabel pelatihan terhadap produktivitas kerja, disajikan pada tabel-tabel di bawah ini :

Tabel 4
Hasil Regresi indikator Peserta Pelatihan dengan Produktivitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	38.077	5.561		6.847	.000
Peserta Pelatihan	2.073	.415	.549	4.999	.000

Tabel 5
Hasil Regresi indikator Instruktur Pelatihan dengan Produktivitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	32.924	5.590		5.889	.000
Instruktur Pelatihan	2.491	.422	.612	5.896	.000

Tabel 6
Hasil Regresi indikator fasilitas Pelatihan dengan Produktivitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	35.729	5.637		6.338	.000
Fasilitas Pelatihan	2.310	.432	.575	5.348	.000

a. Dependent Variable: Produktivitas

Tabel 7
Hasil Regresi indikator Materi Pelatihan dengan Produktivitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29.576	5.214		5.672	.000
Materi Pelatihan	2.717	.390	.675	6.967	.000

a. Dependent Variable: Produktivitas

Tabel 8
Hasil Regresi indikator Waktu Pelatihan dengan Produktivitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36.804	4.565		8.062	.000
Waktu Pelatihan	2.319	.364	.642	6.379	.000

a. Dependent Variable: Produktivitas

Hasil regresi masing-masing indikator pelatihan terhadap produktivitas (tabel 4-8) menunjukkan pengaruh yang nyata dari masing-masing indikator pelatihan terhadap produktivitas kerja.

1. Hasil Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Ho diterima dan Ha ditolak bila : $t_{hitung} < t_{tabel}$

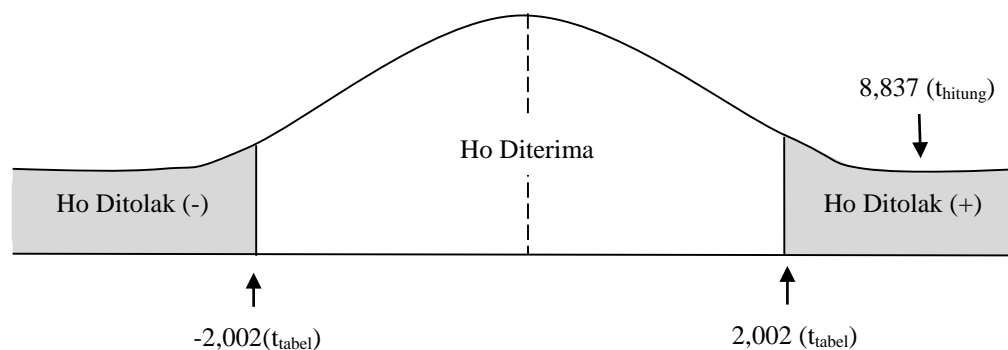
Ha diterima dan Ho ditolak bila : $t_{hitung} > t_{tabel}$

(Sugiyono, 2011 : 218).

Berdasarkan tabel 28 hasil uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 16.0 hasilnya adalah $t_{hitung} = 8,837$ Nilai Sig. = 0,000. Jika dibandingkan dengan $t_{tabel} = 2,002$ ($\alpha =$

0,05, $n = 60$, $df = n - 2$ maka $df = 60 - 2 = 58$) berarti hubungan/pengaruh variabel pelatihan terhadap produktivitas kerja adalah signifikan (nyata) $t_{hitung} (8,837) > t_{tabel}(2,002)$ Dari perhitungan diatas dapat dibuat kurva uji t hipotesis sebagai berikut:

Gambar 2
Kurva t Hipotesis



Dari kurva diatas terlihat bahwa variabel X memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,837 > 2,002$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara variabel pelatihan terhadap produktivitas kerja.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa yang diperoleh dari hasil penelitian, tentang pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja petugas layanan jalan tol PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Seluruh indikator dari variabel pelatihan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan indikator dari variabel produktivitas kerja, karena memiliki nilai $Sig < 0,01$. Dimana tingkat signifikan lebih kecil dari nilai $Sig 0,05$ ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang nyata antara pelaksanaan Pelatihan terhadap Produktivitas Kerja Petugas Layanan Jalan Tol PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi.
2. Hasil analisis korelasi diperoleh koefisien korelasi (r) sebesar $0,757$ menunjukkan hubungan yang kuat dan positif (sejalan) antara pelatihan dengan peningkatan

produktifitas kerja. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,574 (57%) menunjukkan bahwa Produktivitas kerja petugas layanan jalan tol dipengaruhi oleh adanya Pelatihan dengan kontribusi 57.4%.

3. Hasil Uji Regresi menunjukkan persamaan : $Y = 18,515 + 0,605 X$, menunjukkan nilai koefisien regresi variabel pelatihan 0,605, berarti bahwa jika terjadi penambahan 1 satuan nilai score dari variabel pelatihan akan meningkatkan produktifitas kerja karyawan sebesar 0,605 satuan nilai score Artinya bahwa jika perusahaan ingin meningkatkan produktivitas kerja dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas dari pelaksanaan pelatihan.
4. Hasil Uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel X memiliki nilai t hitung dengan 8,837 (Sig 0,000) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, atau hipotesis berada pada daerah penolakan (H_0), yang menunjukkan terdapat pengaruh signifikan (nyata) antara variable pelatihan terhadap produktivitas kerja.

Saran

Berikut ini akan disajikan saran dari hasil penelitian yang dapat kami sajikan seyogyanya perlu diketahui agar dapat menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja petugas layanan jalan tol PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi, diantaranya :

1. Perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan pelaksanaan pelatihan terhadap petugas layanan jalan tol, khususnya dalam hal frekwensi pelatihan, petugas layanan jalan tol.
2. Perlu dilakukan evaluasi secara periodik (minimal setiap semester /6 bulan) terhadap indikator-indikator pelatihan yang memiliki nilai kurang, sehingga indikator-indikator tersebut dapat meningkat, dengan peningkatan indikator tersebut berdampak kepada peningkatan produktivitas kerja petugas layanan jalan tol.
3. Perlu ada unit fungsional yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk mengelola dan menyelenggarakan pelatihan sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

Ardana, I Komang, Ni Wayan Mujiati dan I Wayan Mudiarta Utama. **Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama**. Graha Ilmu, Yogyakarta. 2012.

- Arikunto, Suharsimi. **Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktek)**, Bhineka Cipta, Jakarta. 2002
- Barthos, Basir. **Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Ketujuh**. Bumi Aksara, Jakarta. 2004.
- Dessler, Gary. **Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid 1, Edisi Kesepuluh**. Indeks, Jakarta. 2010.
- Handoko, HaniT. **Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia, Edisi Keenam belas**. BPFE, Yogyakarta. 2008.
- Hasibuan, S.P. Malayu. **Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kesembilan**. Bumi Aksara, Jakarta. 2007.
- Istijanto. **Riset Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2010.
- Lind, Douglas A, William G Marchal, Samuel A. Wathen, **Tehnik-tehnik stastistika dalam Bisnis dan Ekonomi Menggunakan Kelompok Data Global, Edisi Tiga belas**, Salemba Empat, Jakarta. 2008.
- Kartika, Ikka A. Fauzi. **Mengelola Pelatihan Partisipatif, Edisi Kesatu**. Alfabeta, Bandung. 2011.
- Rachmawati, Ike Kusdyah. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. ANDI, Yogyakarta. 2008.
- Sandjaja B dan Albertus Heriyanto. **Panduan Penelitian, Edisi Revisi**. Prestasi Pustakarya, Jakarta. 2006.
- Siagian, Sondang P. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Bumi Aksara, Jakarta. 2008.
- Siagian, Sondang P. **Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Edisi Kedua**. Rineka Cipta, Jakarta. 2009.
- Simamora, Henry. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, STIE YPKN, Yogyakarta. 2004.
- Sugiono, **Metode Penelitian Bisnis. Edisi Keempat belas** Alfabeta, Bandung. 2011.
- Sutrisno, Edy. **Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta. 2009.