

PENGARUH KOMUNIKASI DAN PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN KEBUN RAYA PURWODADI PASURUAN

Arum Widiatul Aini¹, Adriani Kala'lembang^{2*}

^{1,2}Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang, Malang
(adriani.riny@asia.ac.id)

Abstract

This study aims to determine the impact of Communication and Training on the Service Quality of employees at Kebun Raya Purwodadi Pasuruan. The research was conducted quantitatively with a population of 77 employees. Before the data collection, the questionnaire was tested for validity and reliability. Data analysis was performed using multiple regression analysis. The findings show that (1) Communication has an effect on Service Quality, indicated by a regression coefficient of 0.309 and $T_{value} (4.056) > T_{table} (1.992)$, with a significance level of $0.000 < 0.05$. (2) Training also has an impact on Service Quality, with a regression coefficient of 0.217 and $T_{value} (2.311) > T_{table} (1.992)$, and a significance level of $0.024 < 0.05$.

Keywords: *Communication; Training; Service Quality*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dan Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Kebun Raya Purwodadi Pasuruan. Penelitian dilakukan secara kuantitatif kuantitatif dengan populasi berjumlah 77 karyawan. Sebelum data dikumpulkan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan metode regresi berganda. Temuan menunjukkan (1) Komunikasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan yang di tunjukkan dengan nilai koefisien regresi = 0.309 dan $T_{hitung} (4.056) > T_{tabel} (1.992)$ serta tingkat signifikan $0.000 < (0.05)$. (2) Pelatihan juga memiliki dampak pada Kualitas Pelayanan dengan koefisien regresi = 0.217 dan $T_{hitung} (2.311) > T_{tabel} (1.992)$ dan signifikan $0.024 < (0.05)$.

Kata Kunci: *Komunikasi; Pelatihan; Kualitas Pelayanan*

A. Pendahuluan

Kualitas pelayanan merupakan elemen penting yang menentukan keberhasilan organisasi, terutama di sektor pariwisata dan layanan publik. Layanan yang prima menjadi daya tarik utama bagi pengunjung, membangun kepuasan, serta meningkatkan loyalitas mereka terhadap sebuah destinasi. Sebagai tempat wisata

alam dan edukasi yang terkenal, Kebun Raya Purwodadi Pasuruan menghadapi tuntutan untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi bagi para pengunjungnya.

Peran komunikasi yang efektif sangat penting dalam menentukan sejauh mana kualitas layanan. Komunikasi berperan

penting dalam memastikan informasi yang disampaikan oleh karyawan kepada pengunjung tepat dan akurat, serta memungkinkan terjalinnya interaksi yang positif. Sebagaimana dinyatakan dalam beberapa penelitian, komunikasi yang baik dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan dan membantu dalam menyampaikan layanan yang konsisten kepada pelanggan (Chairunnisa et al., 2021; Nurcholis, 2014).

Selain komunikasi, pelatihan karyawan juga menjadi aspek krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan. Pelatihan berbasis keterampilan dan pengetahuan mempersiapkan karyawan untuk menangani tanggung jawab mereka dengan lebih baik, memahami tuntutan pelanggan, dan menawarkan solusi yang cepat dan efektif. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan kompetensi karyawan tetapi juga berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan (Saraswati et al., 2015; Widianingsih et al., 2023).

Terletak di Pasuruan, Jawa Timur, Kebun Raya Purwodadi, yang dikelola oleh Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI), merupakan tujuan wisata ilmiah yang penting di Indonesia. Berfokus pada pelestarian tumbuhan tropis kering, Kebun Raya Purwodadi tidak hanya menawarkan keindahan alam dan edukasi, tetapi juga berperan sebagai pusat penelitian botani. Meskipun memiliki

potensi yang besar, kebun raya ini menghadapi tantangan dalam memberikan

kualitas pelayanan yang optimal bagi pengunjung yang datang dengan latar belakang dan kebutuhan yang beragam, mulai dari wisatawan umum hingga peneliti dan akademisi.

Dalam beberapa tahun terakhir, Kebun Raya Purwodadi mengalami peningkatan jumlah kunjungan seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap wisata alam dan edukasi. Peningkatan ini menuntut manajemen Kebun Raya untuk memperhatikan aspek pelayanan yang dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung. Berdasarkan survei informal yang dilakukan oleh manajemen, terdapat sejumlah keluhan dari pengunjung yang berkaitan dengan kualitas pelayanan karyawan, seperti ketidakjelasan informasi yang diberikan, lambatnya respon terhadap pertanyaan atau keluhan, serta kurangnya keterampilan dalam menyampaikan informasi edukatif tentang koleksi tanaman yang ada. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, terutama dalam keterampilan komunikasi dan pelayanan pengunjung yang profesional.

Melalui penelitian ini, fokus akan diberikan pada analisis pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan karyawan di Kebun Raya Purwodadi Pasuruan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan empiris yang bermanfaat bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan di sektor

pariwisata ilmiah. Penelitian ini juga akan membantu organisasi dalam merancang program komunikasi dan pelatihan yang lebih efektif dan relevan untuk memenuhi kebutuhan spesifik dari lingkungan kerja mereka.

Komunikasi

Menurut Robbins (2016), komunikasi adalah proses transfer makna antara individu atau kelompok. Robbins menekankan bahwa komunikasi dianggap efektif ketika penerima dapat menerima dan memahami pesan yang disampaikan oleh pengirim sesuai dengan tujuan yang dimaksudkan. Komunikasi bukan hanya sekadar pertukaran informasi, tetapi juga bagaimana makna, sikap, atau ide ditransmisikan sehingga menghasilkan pemahaman bersama dan memperkuat hubungan interpersonal dalam organisasi.

Menurut Sutardji (2016) indikator komunikasi antara lain:

- a. Pemahaman adalah kemampuan untuk secara teliti menangkap maksud pesan yang disampaikan oleh komunikator. Komunikasi bertujuan untuk mencapai pemahaman bersama, yang dapat terwujud apabila komunikator dan komunikan memahami peran masing-masing.
- b. Kesenangan terjadi ketika komunikasi efektif dalam menyampaikan pesan dan berlangsung dalam suasana yang menyenangkan bagi kedua belah pihak. Interaksi terasa lebih nyaman dalam suasana yang rileks dan damai,

dibandingkan dengan suasana yang menegangkan.

- c. Tujuan komunikasi adalah mempengaruhi sikap seseorang. Komunikasi dianggap efektif jika berhasil mengubah perilaku lawan bicara. Jika perubahan sikap tidak tercapai, maka komunikasi tersebut dinilai kurang berhasil.
- d. Membangun hubungan yang lebih positif. Komunikasi yang baik dapat memperkuat kualitas interaksi interpersonal secara tidak langsung.
- e. Tindakan. Komunikasi dikatakan efektif apabila setelah berlangsungnya komunikasi terjadi perubahan tindakan pada komunikan maupun komunikator.

Pelatihan

Menurut Widodo (2015), pelatihan adalah rangkaian aktivitas yang bertujuan mengasah keterampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan agar mampu melaksanakan pekerjaan secara lebih efektif dan efisien. Widodo menekankan bahwa pelatihan bertujuan untuk mengurangi kesenjangan antara kemampuan yang dimiliki karyawan saat ini dengan kemampuan yang diperlukan untuk mencapai standar kinerja tertentu dalam organisasi. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya membantu meningkatkan produktivitas tetapi juga berperan penting dalam pengembangan profesional dan personal karyawan.

Menurut Edison (2010), manfaat program pelatihan bagi perusahaan meliputi hal-hal berikut:

- a. Membantu mengembangkan keterampilan dalam hal layanan, memungkinkan karyawan untuk bekerja secara profesional dalam bidangnya.
- b. Dapat meningkatkan produktivitas kerja, sehingga karyawan mampu menghasilkan hasil yang lebih optimal.
- c. Dapat memperkuat kolaborasi antar karyawan, yang pada gilirannya akan menghasilkan sinergi yang lebih baik di antara mereka.
- d. Mampu menghasilkan karyawan yang lebih terlatih dan siap menghadapi tantangan yang akan datang
- e. Dapat meningkatkan sikap positif karyawan di tempat kerja
- f. Mampu mengenali kelemahan dan kekurangan yang dimiliki oleh karyawan
- g. Membantu karyawan untuk lebih mudah beradaptasi dengan budaya perusahaan

Kualitas Pelayanan

Parasuraman et al., (1988) mengartikan kualitas pelayanan sebagai sejauh mana sebuah layanan dapat memenuhi atau melampaui harapan yang dimiliki pelanggan. Parasuraman mengidentifikasi lima dimensi utama yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

1. *Reliability* (Keandalan). Kemampuan untuk memberikan layanan sesuai

komitmen secara tepat dan dapat diandalkan

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Merujuk pada kesiapan dan kemampuan dalam memberikan bantuan serta melayani pelanggan dengan segera
3. *Assurance* (Jaminan). Berhubungan dengan pengetahuan staf, sikap sopan mereka, serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman di kalangan pelanggan
4. *Empathy* (Empati). sikap perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada setiap individu pelanggan
5. *Tangibles* (Bukti Fisik). Elemen fisik layanan yang mencakup fasilitas, peralatan, dan penampilan staf

Hubungan Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan

Mutunga, (2022) dalam studinya di Rumah Sakit Kenya menyimpulkan bahwa komunikasi yang baik antara staf dan pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Komunikasi yang berkesinambungan memungkinkan staf medis memahami kebutuhan pasien, yang secara positif mempengaruhi pengalaman mereka di rumah sakit. Peran komunikasi sangat penting untuk menciptakan kelancaran tugas dan meningkatkan kualitas pelayanan (Jamalani et al., 2023). Ada hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi dengan kualitas pelayanan (Yolanda & Rosy, 2022). Kualitas pelayanan akan baik jika proses

komunikasi terjalin dengan baik, semakin baiknya layanan di pengaruhi oleh kualitas komunikasi yang baik (Wulandari, 2017; Zakiyah et al., 2020).

H₁: Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan karyawan di Kebun Raya Purwodadi

Hubungan Pelatihan dengan Kualitas Pelayanan

Untuk memenuhi tujuan organisasi tentu diperlukan pengembangan kemampuan karyawan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Tanpa dukungan sistem dan prosedur kerja yang memadai, tata laksana layanan berisiko menjadi tidak efektif dan efisien (Basir, 2016). Pelatihan

B. Metode Pelaksanaan

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, diterapkan metode kuantitatif yang berfokus pada pengukuran dan analisis variabel-variabel yang dapat dihitung dengan angka. Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi pola, hubungan, atau pengaruh antar variabel berdasarkan data statistik yang terukur dan bersifat objektif.

Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini terdiri dari 77 karyawan lapangan yang terbagi dalam empat divisi, yaitu PKWT, PB, THL, dan security di Kebun Raya Purwodadi. Untuk penentuan sampel, digunakan metode sampel jenuh,

terbukti berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan, Kusmiran, (2018). Pelatihan menjadi faktor signifikan yang dapat memperbaiki kinerja, khususnya dalam aspek kualitas pelayanan (Pratiwi et al., 2022). Pelatihan akan berdampak pada pengembangan ide kreatif serta meningkatkan jam terbang sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik, Jumawan et al., (2023).

H₂: Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan karyawan di Kebun Raya Purwodadi

kualitas pendidikan di lingkungan sekolah.

di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel.

C. Hasil Dan Pembahasan

Dari tabel 1 terlihat bahwa dengan nilai r hitung $>$ r tabel atau menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%. Signifikan ($P < 0,05$). Dari Komunikasi (X_1), Pelatihan (X_2) dan Kualitas Pelayanan Karyawan (Y) nilai r hitung $>$ 0.2242 atau tingkat signifikannya $<$ dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item dari Komunikasi (X_1), Pelatihan (X_2) dan Kualitas Pelayanan Karyawan (Y) dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

Tabel 1
 Hasil Uji Validitas Instrumen

Item	R-hitung	R-tabel	Sig. (2-tailed)	α	Kesimpulan
X1.1	.824	0.2242	0,000	0,05	Valid
X1.2	.823	0.2242	0,000	0,05	Valid
X1.3	.793	0.2242	0,000	0,05	Valid
X1.4	.851	0.2242	0,000	0,05	Valid
X1.5	.839	0.2242	0,000	0,05	Valid
X1.6	.786	0.2242	0,000	0,05	Valid
X1.7	.757	0.2242	0,000	0,05	Valid
X2.1	.786	0.2242	0,000	0,05	Valid
X2.2	.867	0.2242	0,000	0,05	Valid
X2.3	.823	0.2242	0,000	0,05	Valid
X2.4	.839	0.2242	0,000	0,05	Valid
X2.5	.774	0.2242	0,000	0,05	Valid
Y1.1	.500	0.2242	0,000	0,05	Valid
Y1.2	.639	0.2242	0,000	0,05	Valid
Y1.3	.682	0.2242	0,000	0,05	Valid
Y1.4	.809	0.2242	0,000	0,05	Valid
Y1.5	.776	0.2242	0,000	0,05	Valid
Y1.6	.759	0.2242	0,000	0,05	Valid
Y1.7	.674	0.2242	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data Diolah Peneliti 2024

Mengacu pada Tabel 2, uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Komunikasi (X1) sebesar 0,909, Pelatihan (X2) sebesar 0,876, dan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,810. Karena semua nilai berada di atas 0,6, pengukuran variabel dalam kuesioner ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur

Tabel 2
 Hasil Uji Reabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach Alph (α)	Kriteria	Keterangan
Komunikasi (X1)	.909	0.6	Reliabel
Pelatihan (X2)	.876	0.6	Reliabel
Kualitass Pelayanan (Y)	.810	0.6	Reliabel

Sumber: Data Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 3 diketahui nilai Constant sebesar 18.174 sedangkan nilai X1 dan X2 sebesar 0.309 dan 0.217 sehingga persamaan regresi dapat ditulis:

$$Y = a + b1.x1 + b2.x2 + e$$

$$Y = 18.174 + 0.309 + 0.217$$

Tabel 3
 Analisi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	18.174	2.007		9.055	.000			
	Komunikasi	.309	.076	.446	4.056	.000	.682	1.467
	Pelatihan	.217	.094	.254	2.311	.024	.682	1.467

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Karyawan

Sumber: Data Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan model regresi yang terbentuk dapat dijabarkan sebagai berikut:

(a.) Constant sebesar 18.174 mengandung arti bahwa nilai konsistensi variable kualitas pelayanan adalah sebesar 18.174.

(b.) Nilai Koefisien regresi untuk variable komunikasi (X1), memiliki nilai positif sebesar 0.309, artinya semakin tinggi Komunikasi yang diberikan maka semakin tinggi pula Kualitas pelayanan. Adapun disetiap kenaikan 1 satuan Komunikasi dapat menaikkan Kualitas Pelayanan sebesar 0.309 satuan.

(c.) Nilai Koefisien regresi untuk variable Pelatihan (X2), memiliki nilai positif sebesar 0.217, artinya semakin tinggi Pelatihan yang diberikan maka semakin tinggi pula Kualitas pelayanan. Adapun disetiap kenaikan 1 satuan Pelatihan dapat menaikkan Kualitas Pelayanan sebesar 0.217 satuan.

Tabel 4
 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	18.174	2.007		9.055	.000		
	Komunikasi	.309	.076	.446	4.056	.000	.682	1.467
	Pelatihan	.217	.094	.254	2.311	.024	.682	1.467

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Karyawan

Sumber: Data Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan melihat beberapa kriteria yang telah ditetapkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa: (a). Pengaruh Variabel Komunikas (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (Y) Di Kebun Raya Purwodadi. Tabel di atas menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,056 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai ini lebih tinggi dari nilai t_{tabel} pada $df=75$, yaitu 1,992 pada tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,056 > 1,992$), dapat disimpulkan bahwa pengaruh Variabel Komunikasi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (Y) di Kebun Raya Purwodadi sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Selain itu, untuk pengaruh Variabel Pelatihan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (Y), diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,311 dengan tingkat signifikansi 0,024. Karena nilai ini lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,992 pada $df=75$ dengan signifikansi 0,05, dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai pengaruh Variabel Pelatihan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (Y) juga terbukti.

3.1. Pembahasan

Komunikasi (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Komunikasi yang efektif memungkinkan karyawan untuk memahami dengan jelas apa yang

diharapkan dari pelanggan, memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan dengan baik, serta mampu menyampaikan informasi dan menanggapi kebutuhan pelanggan secara tepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, ditemukan bahwa komunikasi yang baik antara karyawan dengan atasan memungkinkan mereka untuk mendapatkan dukungan, umpan balik, dan arahan yang jelas terkait dengan standar pelayanan yang harus dipatuhi. Selain itu, komunikasi yang lancar antar rekan kerja juga memudahkan koordinasi dan kolaborasi dalam memberikan pelayanan terpadu kepada pelanggan. Pada aspek komunikasi dengan pelanggan, karyawan yang terampil dalam berkomunikasi secara verbal maupun nonverbal cenderung dapat memahami kebutuhan pelanggan dengan lebih baik, memberikan informasi yang akurat, serta menanggapi keluhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat. Hal ini tentunya akan meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif, baik secara internal maupun eksternal, memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan adanya saluran komunikasi yang terbuka dan terkelola dengan baik untuk mendukung kinerja pelayanan karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ashariana, (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyedia layanan perlu memahami cara berkomunikasi yang efektif untuk dapat memengaruhi pihak lain dalam memberikan pelayanan. Lebih lanjut Yolanda & Rosy, (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan di pengaruhi oleh komunikasi, jika pesan di sampaikan dengan baik dan jelas maka akan mengurangi kesalahan dalam memberikan pelayanan. Sehingga komunikasi yang kuat lewat kesadaran pentingnya pelayanan, sikap empati, serta responsif akan memberikan pelayanan yang maksimal (Limbong & Nduru, 2024)

Pelatihan (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Pelatihan yang dirancang dan dilaksanakan dengan baik dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan dengan lebih profesional. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, diketahui bahwa pelatihan yang diberikan oleh organisasi mencakup berbagai aspek, mulai dari pengenalan produk dan layanan, prosedur operasional, teknik komunikasi efektif, manajemen keluhan pelanggan, hingga pelatihan untuk meningkatkan kemampuan problem solving. Karyawan

menganggap pelatihan yang mereka terima sangat berguna untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, dengan fokus utama pada pemecahan masalah. Mereka merasa bahwa pelatihan ini membantu mereka dalam mengasah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik

Selain itu, pelatihan juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memperluas jaringan dan bertukar pengalaman dengan rekan kerja lainnya. Hal ini dapat meningkatkan pemahaman karyawan terhadap best practices dalam memberikan pelayanan prima, serta mendorong mereka untuk senantiasa berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang terorganisir dan menyeluruh memberikan dampak positif yang besar terhadap peningkatan kualitas layanan dari karyawan. Organisasi sebaiknya fokus pada pengembangan program pelatihan yang berkelanjutan untuk mengakomodasi kebutuhan serta tantangan yang dihadapi karyawan dalam peran pelayanan mereka

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan (Faisal & Murkhana, 2019; Rachmadi et al., 2020; Ubay Haki, 2021) yang mengungkapkan adanya pengaruh signifikan antara pelatihan dan kualitas pelayanan. Pelatihan yang dilakukan sangat besar manfaatnya terhadap kualitas pelayanan yang juga dapat langsung di rasakan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan akan meningkat seiring

dengan karyawan yang dengan rutin mengikuti pelatihan (Carmiasih & Fitriaty, 2022)

D. Penutup

Dari analisis dan pembahasan, disimpulkan bahwa komunikasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Komunikasi yang berjalan efektif antara atasan dan bawahannya, serta antar rekan kerja, sangat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan. Suasana komunikasi yang baik dan aksesibilitas informasi yang lancar membantu karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Proses komunikasi yang efektif dan saling mendukung juga mempengaruhi perilaku dan performa karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan perusahaan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan, karena kesesuaian materi pelatihan dengan tuntutan pekerjaan, penggunaan metode pelatihan yang efektif, dan pelaksanaan yang tepat waktu berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini memudahkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien, yang berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan yang disampaikan secara menarik dan mendalam memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan lebih cepat dan mudah. Peningkatan kemampuan

karyawan ini menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

E. Daftar Pustaka

- Ashariana. (2023). *Movere journal. Pengaruh Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Baji Mangangai Kec. Mandai Sulawesi Selatan*, 5(2), 124–130.
- Basir, M. A. (2016). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*,
- Carmiasih, C., & Fitriaty, F. (2022). Pengaruh Pelatihan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasi Pada Juru Pelihara Dan Satuan Pengamanan (Satpam) Di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 11(03), 541–651.
- Chairunnisa, D., Hutagalung, S., Kinanti, V., & Situmeang, R. (2021). Pengaruh Komunikasi, Kompetensi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(2), 186–194.
- Edison E, 2010, Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta
- Faisal, & Murkhana. (2019). Pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 10(1), 77–

- 85.
- Jamalani, DM, R., & Gusti, D. H. (2023). Pengaruh kompetensi komunikasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan aparatur pada dinas perhubungan kabupaten kepulauan selayar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 4(3), 447–460.
- Jumawan, Saputra, F., & Prabowo, P. B. (2023). Determinasi Pelatihan Florist dan Kualitas Pelayanan Kewirausahaan Pada Kejutbypugo Kota Bekasi. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(4), 216–227.
- Kusmiran, E. (2018). Pelatihan Soft Skills Caring Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Bandung. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 1(2), 72–81.
- Limbong, M. G. P., & Nduru, H. A. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Pelayanan Prima melalui Motivasi Kerja di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pak Pak barat. 15(2), 93–98.
- Mutunga, S. L. (2022). Effects of Communication On Quality Service Delivery in Mission Hospitals in Meru County, Kenya. *International Journal of Business and Management Review*, 10(3), 39–50.
- Nurcholis, G. (2014). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Pada Karyawan PT. Arina Multikarya. *Personifikasi: Jurnal Ilmu Psikologi*.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Nusantara Innovation Journal*, 1(1), 28–37.
- Rachmadi, A., Hairudin, & Jayasinga, H. I. (2020). Pengaruh Pelatihan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor BPJS Ketenaga Kerjaan Lampung I. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 18(3), 239–253.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. 2016. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat
- Saraswati, A. B., Hamid, D., & Topowijono. (2015). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan Dan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Eco Green Park, Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 31(1), 91–97.
- Sutardji.2016. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Yogyakarta; Dee Publish.
- Ubay Haki. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Ekstra Sempu Kota Serang. *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 17(1), 64–74.

- Widianingsih, T., Santoso, D., & Saddewisasi, W. (2023). Pengaruh Pelatihan, Budaya Organisasi Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Sustainable Business Journal*, 2(1), 76.
- Widodo. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Wulandari, R. (2017). Pengaruh Komunikasi ,kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening pada satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang. In *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*.
- Yolanda, E. S., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 518–535.
- Zakiah, N., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703.