

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

Beberapa hal yang dipaparkan pada sub bab ini adalah:

(1) Pelatihan pelayanan prima (2) Produktivitas kerja (3) Pelatihan dan produktivitas kerja (4) Hubungan pelatihan kerja dalam meningkatkan produktivitas

1. Pelatihan pelayanan prima

Pelatihan pelayanan prima adalah sarana mengarahkan potensi tenaga kerja namun pelatihan pelayanan prima juga sebagai proses terciptanya tenaga kerja yang berkompeten. Pelatihan pelayanan prima juga bisa memetakan individu dalam posisi yang tepat sesuai kemampuan individu karyawan maupun anggota organisasi. Menurut penelitian Dessler (2006:280) menyatakan bahwa “pelatihan merupakan proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya”. Pernyataan tadi menjelaskan bahwa pelatihan membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya dalam dunia kerja pada perusahaan maupun instansi demi meningkatkan produktivitas kerja

dalam mencapai tujuan yang diinginkan suatu organisasi maupun perusahaan.

Mempersiapkan peserta pelatihan pelayanan prima untuk mengambil jalur tindakan tertentu yang dicontohkan organisasi tempat bekerja dan membantu peserta memperbaiki prestasi dalam kegiatannya terutama mengenai pengetahuan dan keterampilan. Selanjutnya menurut pernyataan Umar (2005:12) mengemukakan bahwa: “Program pelatihan pelayanan prima bertujuan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja untuk kebutuhan sekarang”. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Karyawan yang baru bekerja butuh pengalaman baru maka perusahaan yang wajib memfasilitasi untuk kegiatan pengembangan sumber daya manusia lewat pelatihan kerja.

Karyawan baru biasanya sudah mempunyai kecakapan dan ketrampilan dasar yang dibutuhkan mereka adalah produk dari suatu sistem pengalaman yang diperoleh dari organisasi lain. Tidak jarang pula karyawan baru yang diterima tidak mempunyai kemampuan secara penuh untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaan mereka.

Selain itu menurut Simamora (2006:273) “pelatihan (training) merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan”.

Selanjutnya menurut Kaswan (2011:99) menyebutkan bahwa “pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan karyawan yang meliputi perubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaan lebih efektif”. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pelatihan, terjadi perubahan sikap dan etos kerja yang lebih baik dari sebelumnya. Hal tersebut bisa memberikan tambahan wawasan dan ilmu untuk setiap individu untuk mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi maupun perusahaan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat dijelaskan pelatihan pelayanan prima adalah proses mentransfer ilmu pengetahuan dan pemberian wawasan sehingga karyawan bisa lebih unggul dalam ketrampilan dan wawasan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik dan benar. Keinginan perusahaan maupun instansi terkait dilaksanakannya pelatihan kerja adalah mencapai tujuan dengan sempurna sesuai dengan yang diharapkan. Dengan diadakannya pelatihan kerja akan ada bibit unggul dalam dalam karyawan sehingga mereka siap bersaing dalam persaingan global. Secara garis besarnya pelatihan kerja merupakan suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan serta kemampuan karyawan agar dapat melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya secara efektif dan efisien.

Menurut Ardana (2012:93) menyatakan ada dua kategori program pelatihan dan pengembangan manajemen yaitu:

a. Metode praktis

pertama, Rotasi jabatan adalah perubahan posisi dalam pekerjaan agar karyawan bisa saling merasakan tugas dan posisi yang dibebankan pada setiap individu. *Kedua*, Magang adalah penugasan sementara kepada karyawan sesuai dengan bidang setiap individu dan ditempatkan ditempat yang baru sampai menguasai bidang tersebut. *Ketiga*, coaching adalah pembinaan yang diberikan seorang pelatih dalam pendampingan saat dilakukan pelatihan kerja. *Keempat*, penugasan sementara adalah pemberian mandate pekerjaan sementara kepada karyawan yang berprestasi agar mereka bisa menyesuaikan pekerjaan yang akan ditugaskan kepadanya nanti.

b. Metode simulasi

Metode ini memerlukan waktu yang lama karena bersifat berkala sesuai dengan waktu kerja, bisa berupa latihan kerja ataupun berada pada ruangan seperti kelas. Menurut Ardana (2012:94) menjelaskan sebagai berikut:

Pertama, metode study kasus adalah pemberian soal yang dikerjakan peserta pelatihan kerja ditempat pelatihan secara berkelompok kemudian dipresentasikan. *Kedua*, kuliah adalah pemberian materi sesuai dengan tema yang diberikan oleh seorang trainer kepada peserta pelatihan kerja sesuai dengan tema. *Ketiga*, kuliah sendiri adalah dengan mendengarkan rekaman materi yang sudah direkam dan disimpan dalam file yang kemudian ditonton oleh peserta pelatihan sesuai dengan tema. *Keempat*, presentasi adalah dengan mempresentasikan diri pribadi peserta dengan disertai dengan kemampuan yang diperoleh selama bekerja sesuai dengan bidang masing- masing.

Penjelasan dari metode diatas yakni sarana transformasi ilmu dari seorang trainer kepada peserta pelatihan, implementasi program pelatihan kerja adalah memberikan informasi dan tambahan keterampilan untuk karyawan agar mereka lebih terampil dalam pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan.

Pelatihan kerja juga memerlukan perencanaan yang lebih terstruktur, karena pelatihan kerja disesuaikan dengan kebutuhan peserta pelatihan kerja. Menurut Kaswan (2012:110) menyatakan bahwa dalam rancangan pelatihan kerja meliputi 4 hal yakni: (1) penetapan tujuan (2) modeling perilaku (3) praktik (4) umpan balik.

Pertama, penetapan tujuan adalah memotivasi peserta latihan kerja, penetapan tujuan dibangun atas prinsip bahwa sasaran atau hasrat sadar seseorang mengatur perilakunya. *Kedua*, modeling perilaku adalah seorang model yang dipandang kompeten, bertenaga, bersahabat, serta memiliki status yang tinggi dalam organisasi. *Ketiga*, praktik adalah seseorang yang mempelajari ketrampilan baru atau memperoleh pengetahuan faktual harus mempunyai kesempatan mempraktekan apa yang dipelajarinya. *Keempat*, umpan balik adalah bentuk timbal balik antara peserta dan pelatih dalam pelatihan kerja yang diselenggarakan.

Dari uraian di atas maka dapat dijelaskan bahwa perencanaan pelatihan kerja dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan karyawan dan disesuaikan dengan keadaan lingkungan instansi yang memfasilitasi karyawan dalam pengembangan skill dan pengetahuan karyawan. Kesimpulanya pelatihan ditujukan pula untuk menstabilkan pegawai sehingga dapat mengurangi adanya pergantian terhadap karyawan. Dengan pengembangan dan pelatihan maka pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Sebab dengan pelatihan tersebut, diusahakan untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan tingkah laku, ketrampilan dan pengetahuan diri para karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan maupun organisasi.

2. Produktivitas kerja

Produktivitas kerja adalah suatu kemampuan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan suatu produk atau hasil kerja sesuai dengan mutu yang ditetapkan dalam waktu yang lebih singkat dari tenaga kerja. Setiap instansi ataupun perusahaan pada dasarnya memiliki kebijakan yang berbeda-beda terhadap sumber daya manusia yang dimiliki guna mencapai produktivitas karyawan.

Produktivitas kerja bisa dilihat dari dimensi individu melihat produktivitas dalam kaitannya dengan karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas hidupnya. Sedangkan dimensi organisasi melihat produktivitas dalam kerangka hubungan teknis antara masukan (input) dan keluaran (output). Oleh karena dalam pandangan ini, terjadinya peningkatan produktivitas tidak hanya dilihat dari kuantitas pegawai namun juga dari kualitas pegawai.

Produktivitas kerja dilihat dari keaktifan dan keterampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang masing-masing. Menurut Siagian (2005:75) “menyatakan bahwa produktivitas adalah kemampuan memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan output yang optimal bahkan

yang lebih maksimal. Selanjutnya Sutrisno (2009:99) menyatakan bahwa “produktifitas adalah ukuran efisiensi produktif suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan dalam kesatuan fisik, bentuk dan nilai”.

Pernyataan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi produk yang dihasilkan dalam waktu yang semakin singkat dapat dikatakan bahwa tingkat produktivitasnya mempunyai nilai yang tinggi begitupun sebaliknya. Apalagi yang dikerjakan adalah produk jasa maka pelayanan yang efektif dan memuaskan akan memberikan dampak yang positif bagi instansi ataupun organisasi. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan dengan sikap yang ramah akan terbentuk timbal balik antara pemakai jasa dan pemberi jasa.

Produktifitas dalam arti teknis mengacu pada derajat keefektifan dan efisiensi dalam penggunaan berbagai sumber daya, sedangkan dalam arti perilaku, produktifitas merupakan sikap mental yang senantiasa berusaha untuk terus berkembang. Jika karyawan tidak melakukan produktifitas yang sesuai dengan prosedur yang ditentukan maka akan terjadi pemborosan dalam hal pekerjaan baik dari segi materi maupun dari segi tenaga. Dalam pemberian tugas semua karyawan harus memperhatikan instruksi dari pimpinan dan mematuhi setiap peraturan yang ada agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaan.

Selanjutnya menurut Herjanto (1999:11) menyebutkan bahwa “produktifitas merupakan ukuran bagaimana baiknya suatu sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang diinginkan”. Penjelasan dari pernyataan diatas adalah proses produktifitas diperlukan kemampuan para karyawan yang kuat dalam hal fisik dan tepat dalam pengerjaan tugas yang diimbangi dengan wawasan dan keterampilan yang diajarkan sebelum melakukan tugas dengan mengikuti pelatihan kerja yang diadakan organisasi maupun perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang lebih berkompeten dan produktif dan terampil dibidangnya.

Untuk mengukur produktivitas kerjakaryawan dengan indikator menurut Sutrisno (2009:104) sebagai berikut:

- a. Kemampuan
Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seorang karyawan sangat tergantung pada ketrampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja.
- b. Meningkatkan hasil yang dicapai
Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut.
- c. Semangat kerja
Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Semua dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapaidalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.
- d. Pengembangan diri
Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang dihadapi.

- e. Mutu
Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu yang lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai.
- f. Efisiensi
perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang dipakai. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktifitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Produktivitas kerja merupakan puncak peran terpenting dalam suatu kegiatan dalam proses pekerjaan yang dilakukan baik itu dalam produk jasa maupun produk barang yang dihasilkan. Jika dalam produktifitas tidak diimbangi dengan ketrampilan yang memadai dan wawasan yang luas maka akan terjadi kesalahan dalam proses pekerjaan. Karena dalam suatu organisasi sudah ditetapkan standart kerja sesuai dengan ketentuan perusahaan, kemampuan individu harus selalu ditambah seiring dengan meningkatnya perkembangan organisasi. Maka pelatihan kerja karyawan harus diberikan pada setiap individu untuk menambah ketrampilan mereka.

3. Pelatihan pelayanan prima dan produktifitas kerja

Pelatihan pelayanan prima sebagai proses terciptanya tenaga kerja yang berwawasan tinggi dan mempunyai ketrampilan dalam bekerja. Dalam melaksanakan pelatihan kerja harus didukung oleh semua karyawan yang bekerja untuk mensukseskan pelaksanaan pelatihan kerja. Menurut Notoatmodjo (2003:30) menyatakan bahwa “Pelatihan pelayanan prima

juga merupakan upaya untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian pegawai”.

Dari pernyataan uraian di atas bisa kita pahami bahwa setiap organisasi atau instansi yang ingin berkembang maka pendidikan dan pelatihan kerja bagi pegawainya harus memperoleh perhatian yang lebih besar sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawainya tersebut. Pelatihan pelayanan prima bisa meningkatkan pengetahuan karyawan dalam hal pekerjaan yang dihadapi baik masa kini maupun masa akan datang. Sedangkan pelatihan kerja sendiri bisa meningkatkan keterampilan para karyawan.

Menurut Subekhi dan Jauhar (2012:70) mengemukakan bahwa “pelatihan pelayanan prima adalah sebuah proses dimana orang mendapatkan kapabilitas untuk membantu pencapaian tujuan organisasi”. Selain itu peranan pelatihan pelayanan prima dengan produktivitas karyawan menurut Nawawi (2008:215-216) mengemukakan bahwa “pelatihan pelayanan prima merupakan suatu proses memberikan bantuan bagi para pekerja untuk menguasai ketrampilan khusus atau membantu untuk memperbaiki kekurangannya dalam melaksanakan pekerjaan”.

Dari penjelasan uraian diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa pelatihan kerja memberikan karyawan pengetahuan dan ketrampilan yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan mereka

saat ini. Dengan diadakannya pelatihan kerja akan memberikan bekal bagi karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan lebih efektif dalam mewujudkan tujuan organisasi / perusahaan serta tujuan pengembangan karir karyawan.

Dengan adanya kesadaran akan pentingnya pelatihan bagi karyawan, maka hendaknya pelaksanaan pelatihan dapat dilakukan secara continue atau berkelanjutan. Dengan adanya pemberian pelatihan bagi pegawai rumah sakit, maka diharapkan karyawan mempersembahkan kinerja yang maksimal bagi instansinya. Melihat pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau instansi, tidak berlebihan jika dikatakan manusia adalah aset yang paling penting dan berdampak langsung pada organisasi atau instansi tersebut dibandingkan dengan sumber daya lainnya.

Pelatihan kerja mempunyai orientasi pada keterampilan karyawan oleh sebab itu dalam pemberian materi dan contoh harus diselingi dengan praktek langsung. Keterampilan kerja karyawan merupakan hasil dari pelatihan kerja itu sendiri. Pelatihan pelayanan primayang diselenggarakan harus disesuaikan dengan kebutuhan, karena organisasi atau perusahaan mempunyai standart prosedur dalam melaksanakan pelatihan kerja bagi karyawannya. Oleh karena itu manajemen yang ada dalam organisasi harus selalu menambah wawasan dalam menyelenggarakan pelatihan yang ada.

Kemampuan manajemen untuk menggunakan sumber-sumber secara maksimal dan menciptakan sistem kerja yang optimal, akan menentukan rendahnya produktifitas kerja karyawan. Peranan manajemen sangat strategis untuk meningkatkan produktifitas, yaitu dengan mengkombinasikan dan mendayagunakan semua sarana produksi, dan menerapkan fungsi-fungsi manajemen, menciptakan sistem kerja dan pembagian kerja. Dengan demikian dapat ditentukan tinggi rendahnya kerja karyawan dengan mempergunakan pengukuran produktifitas kerja karyawan.

4. Peranan pelatihan pelayanan prima dalam meningkatkan produktifitas

Peranan pelatihan pelayanan prima dalam meningkatkan produktifitas karyawan disini membahas tentang keterkaitan antara pelatihan dengan karyawan yang dilatih. Sumber daya manusia disini sangat berpengaruh dalam proses bekerja, karena dengan jumlah karyawan yang berpendidikan tinggi akan menambah percepatan perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Suatu perusahaan tergantung pada sumber daya pada produktifitas kerja, untuk itu perlu diadakan pengembangan sumber daya manusia lewat pelatihan kerja.

Untuk mengembangkan karyawan itu sendiri, diperlukan menciptakan sikap dan mental untuk menghadapi hidup yang semakin

bervariasi dan meningkat. Peningkatan produktifitas merupakan masalah yang terpenting. Mekan bidang kerja yang dapat meningkatkan produktifitas semaksimal mungkin.

Produktifitas menurut Nasution (2001:203) menjelaskan bahwa “produktifitas merupakan rasio antara hasil kegiatan (output) dan segala pengorbanan (biaya) untuk mewujudkan hasil (input)”. Dimana peningkatan produktifitas akan meningkatkan pendapatan karyawan yang akan menambah daya beli masyarakat. Selanjutnya menurut Heizer (2002:14) menjelaskan bahwa: "Produktifitas adalah perbandingan yang naik antara jumlah sumber daya yang dipakai (input) dengan jumlah barang dan jasa yang dihasilkan".

Kesimpulannya dari pernyataan tersebut adalah dengan meningkatnya sumber daya yang ada, maka akan naik pula produksi dari proses pekerjaan yang dilakukan. Jika sumber daya manusia yang ada semua berpendidikan tinggi maka akan tercapai produksi yang tinggi pula dalam peningkatan produksi. Melalui pelatihan kerja, karyawan dapat membantu mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan yang ada dan dapat meningkatkan keseluruhan karier karyawan serta dapat membantu mengembangkan tanggung jawab pada saat ini maupun dimasa yang akan datang.

Menurut Hasibuan (2000:77) menyatakan bahwa “dengan pelatihan kerja maka produktifitas karyawan yakni pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan membentuk dan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan”. Dari pernyataan diatas bisa dijelaskan bahwa

dengan adanya pelatihan kerja diharapkan semakin sering program pelatihan dan pengembangan dilaksanakan semakin tinggi pula tingkat produktifitasnya. Para karyawan akan berkembang lebih cepat dan lebih baik serta bekerja lebih efisien dan efektif, bila mereka sebelum bekerja menerima latihan dahulu dibawah pengawasan seorang pengawas dan instruktur ahli. Pelatihan kerja perlu dilakukan secara sistematis demi memperoleh dan mencapai hasil pekerjaan yang lebih baik. Semua itu dilakukan untuk mempertinggi hasil produktifitas dan memperbesar profit perusahaan dan memperbesar penghasilan karyawan.

C. Penelitian Terdahulu

Untuk mendapatkan perbandingan dari penelitian terdahulu, maka diperlukan beberapa data untuk mendukung data menjadi lebih valid.

Dibawah ini ada beberapa hasil penelitian terdahulu.

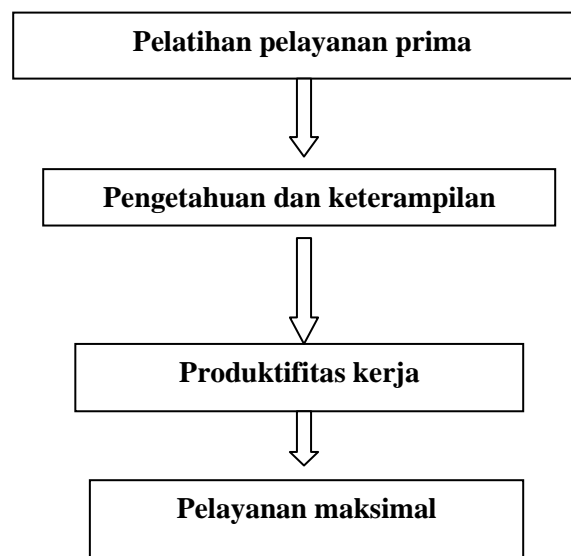
Penelitian Terdahulu	Erlin emilia kandaou	Roni Salinding	Erlina herawati
Objek	Karyawan yang mengikuti pelatihan kerja	Karyawan yang mengikuti pelatihan kerja	Karyawan yang telah mengikuti pelatihan kerja
Judul	Pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan	Analisis pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Era JayaSwasembada Cabang Makasar	Pengaruh pelatihan kerja terhadap peningkatan prestasi kerja karyawan PT. Mandom

	(Study pada PT. Air Manado)		Indonesia Tbk.
Metode penelitian	Kuantitatif	Kuantitatif dan Kualitatif	Kuantitatif
Tujuan	Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap produktivitas karyawan	Mengetahui bentuk pelatihan karyawan	Meningkatkan teknis, teori, konseptual, dan moral pegawai supaya prestasi kerja baik dan lebih optimal.
Penelitian Terdahulu	Erlin emilia kandaou	Roni Salinding	Erlina herawati
Persamaan dan perbedaan	<p><u>Persamaan</u> Penelitian ini meneliti tentang pelatihan kerja karyawan</p> <p><u>Perbedaan</u> Perbedaan terletak pada tempat dan metode yang digunakan sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif.</p>	<p><u>Persamaan</u> Penelitian ini sama meneliti tentang pelatihan kerja</p> <p><u>Perbedaan</u> Penelitian menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan kualitatif dan tempat penelitian juga berbeda</p>	<p><u>Persamaan</u> Meneliti tentang pelatihan kerja karyawan</p> <p><u>Perbedaan</u> Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan kualitatif, tempat yang diteliti pun berbeda kalau sekarang penelitian berada di rumah sakit.</p>
Hasil penelitian	Dapat disimpulkan setelah diadakan pelatihan kerja Terdapat hasil	Hasil produksi mengalami peningkatan, setelah diadakan pelatihan kerja dan	hasil produksi mengalami peningkatan setelah dilakukan

	produksi yang lebih signifikan, ada pengaruh positif bagi perusahaan dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai	karyawan lebih berwawasan tinggi dan keterampilan mereka lebih terampil.	pelatihan kerja, wawasan mereka lebih maju dan menjadikan tenaga terampil yang mumpuni.
--	--	--	---

C. Kerangka konseptual

Kerangka konseptual menurut Fatihudin (2012:147) menyatakan bahwa kerangka konseptual menjelaskan hubungan antar variable serta menjelaskan teori yang melandasi hubungan-hubungan serta menjelaskan karakteristik, arah dari hubungan-hubungan tersebut.



Gambar 2.1 Kerangka konsep

Kerangka berfikir di atas menjelaskan beberapa pernyataan pelatihan kerja. Pelatihan kerja menjelaskan tentang proses meningkatkan keterampilan karyawan untuk Pelatihan merupakan suatu kegiatan perubahan sikap dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan aktifitas ekonomi.

Pengetahuan dalam organisasi/perusahaan sangat diperlukan karyawan untuk mengembangkan pribadi yang lebih yang tanggap dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat di era globalisasi. Pengetahuan karyawan bisa meningkat dengan adanya pendidikan yang rutin dilakukan dalam organisasi. Sedangkan keterampilan karyawan sangat erat hubungannya dengan pelatihan kerja, dengan diadakanya pelatihan kerja yang intensif dilakukan setiap tahun baik itu karyawan baru maupun karyawan lama akan memberikan keterampilan yang lebih kompeten bagi karyawan.

Pelatihan pelayanan prima merupakan elemen penting dalam organisasi/instansi dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan. Produktifitas akan meningkat dengan adanya pengetahuan dan keterampilan para karyawan yang lebih kompeten dibidangnya masing-masing.

