

**PENGARUH MOTIVASI DAN PELATIHAN
TERHADAP PENGEMBANGAN KARIR SERTA
IMPLIKASINYA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PT.TIKI JALUR NUGRAHA
EKAKURIR CABANG PALEMBANG**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Program
Studi Magister Manajemen Universitas Tridianti
Palembang**



Disusun Oleh :

**Nama : Roihan
NPM : 184041011**

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG
TAHUN 2020**

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS

Tesis Ini Telah Disetujui Untuk Diujikan

JUDUL :

**PENGARUH MOTIVASI DAN PELATIHAN
TERHADAP PENGEMBANGAN KARIR SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PT.TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
CABANG PALEMBANG**

**NAMA : ROIHAN
NPM : 184041011**

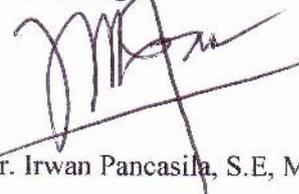
Menyetujui :

Palembang, Maret 2020
Pembimbing I



Dr. Tri Suyantiningsih, S.E, M.M

Palembang, Maret 2020
Pembimbing II



~~Dr. Irwan Pancasila, S.E, MM.~~

Palembang, Maret 2020
Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen
Universitas Tridinanti



Dr. Tri Suyantiningsih, S.E, M.M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ROIHAN
NPM : 184041011
Program Studi : Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Pengaruh Motivasi dan Pelatihan Terhadap Pengembangan Karir Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Pelayanan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Palembang.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang seluruhnya adalah hasil karya sendiri.
2. Apabila ada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain, akan saya tulis sumbernya dengan jelas, sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.
3. Jika di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dengan rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, Maret 2020

Yang menyatakan,



DAFTAR ISI

HALAMAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	11
D. Perumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Kualitas Pelayanan	14
2. Pengembangan Karir	25
3. Pelatihan	36

4. Motivasi	47
B. Hasil Penelitian Lain Yang Relevan.....	58
C. Kerangka Berpikir	61
D. Hipotesis Penelitian	62
BAB III METODE PENELITIAN	63
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	63
B. Desain Penelitian	64
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	64
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	65
E. Variabel dan Definisi Operasional	67
F. Teknik Analisis Data	75
G. Hipotesis Statistika	87
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL	88
A. Hasil Penelitian.....	88
1. Analisis Deskriptif	88
2. Analisis Inferensial	95
3. Uji Hipotesis	106
B. Pembahasan Hasil	108
BAB V KESIMPULAN, SIMPLIKASI DAN SARAN	113
A. Kesimpulan.....	113
B. Implikasi	114
C. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN	xiii

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Motivasi dan Pelatihan terhadap pengembangan karir pegawai serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan di PT. Tiki JNE Cabang Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan dilakukan dengan metode kuesioner. Pelaksanaan penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan yakni mulai bulan Januari 2020 hingga bulan Maret 2020 termasuk didalamnya merancang, melaksanakan, dan melaporkan hasil penelitian.. Teknik pengolahan data menggunakan metode SEM berbasis Partial Least Square (PLS). Berdasarkan pengujian ini, variabel motivasi tidak berpengaruh terhadap pengembangan karir. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t statistik sebesar $1.170 \leq 1,96$. Sedangkan variabel pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir pegawai dengan nilai statistik sebesar $5.063 \geq 1,96$. Variabel motivasi, pelatihan, dan pengembangan karir juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t statistik masing-masing sebesar 4.359, 2.320, dan 6.298 atau di atas 1,96. Saran kepada pihak perusahaan adalah untuk senantiasa memberikan prioritas kepada pemberian motivasi, program pelatihan, serta memperhatikan pengembangan karir pegawai dalam program peningkatan kualitas pelayanan, karena semuanya memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Motivasi, Pelatihan, dan Pengembangan Karir

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Motivation and Training variables on employee career development and its implications for service quality at PT. Tiki JNE Palembang Branch. This research was conducted with a quantitative approach and conducted with a questionnaire method. The research was carried out for 3 (three) months ie from January 2020 to March 2020 including designing, implementing, and reporting research results. Data processing techniques used the SEM method based on Partial Least Square (PLS). Based on this test, the motivation variable has no effect on career development. This is indicated by the statistical t value of $1,170 \leq 1.96$. While the training variable has a positive and significant effect on employee career development with a statistical value of $5,063 \geq 1.96$. Motivation, training, and career development variables also have a positive and significant effect on service quality. This is indicated by the t value of statistics respectively 4,359, 2,320 and 6,298 or above 1.96. Suggestion to the company is to always give priority to providing motivation, training programs, and pay attention to employee career development in service quality improvement programs, because all of them have a positive influence on service quality.

Keywords: Service Quality, Motivation, Training, and Career Development

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pencapaian setiap tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi membutuhkan peranan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu mengatur dan mengelola organisasi tersebut dengan baik dan profesional. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam mengembangkan dan mencapai tujuan organisasi. Makin kompleksnya permasalahan yang dihadapi suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, menuntut suatu perusahaan tersebut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya, baik itu Sumber Daya Alam (SDA) maupun Sumber Daya Manusia (SDM). Setiap perubahan atau organisasi yang ingin berhasil dalam mencapai tujuannya harus dapat melakukan pengelolaan sumber daya tersebut dengan baik dan profesional. Melalui SDM yang berkualitas diharapkan dapat menjawab tantangan di masa yang akan datang.

Untuk mendapatkan SDM yang berkualitas tentunya tidak bisa diperoleh dengan mudah, karena karyawan biasanya akan bekerja secara optimal dan meningkatkan kualitas pelayanannya apabila kebutuhan-kebutuhannya terpenuhi. Kualitas pelayanan tergantung kepada kemauan dan keterampilan kerjanya. Kemauan kerja sangat dipengaruhi oleh situasi dan

kondisi kerja yang dihadapi serta sikap terhadap pekerjaan yang dibebankan. Sedangkan keterampilan kerja sangat tergantung dari kemampuan pribadi serta pengalaman dan latihan kerja yang di alami dan didukung motivasi yang tinggi. Tentunya untuk mencapai semua itu harus ada manajemen yang baik, salah satunya adalah Manajemen Sumber Daya Manuasia (SDM). Manajemen Sumber Daya Manusia dapat diartikan sebagai ilmu yang diterapkan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia dan merupakan unsur utama perusahaan atau organisasi yang memiliki peranan yang sangat besar dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peranan SDM ini berkembang seiring dengan perubahan serta perkembangan organisasi, ilmu pengetahuan dan teknologi, dalam konteks ini SDM memegang peran penting karena sehebat dan secanggih-canggihnya teknologi yang digunakan tetapi tidak didukung oleh sumber daya manusia yang baik sebagai penggeraknya, maka proses tersebut tidak akan mampu menghasilkan output yang baik pula.

Pada bidang berorganisasi, seperti yang sudah dijelaskan faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Organisasi yang merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan. Perusahaan atau lembaga organisasi membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun pegawai pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi. Untuk membuat tujuan tersebut tercapai tentu membutuhkan banyak faktor, diantaranya adalah

kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang merupakan gambaran dari salah satu kinerja pegawai

Kinerja pegawai sendiri dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor menurut Siagian dalam Liawandy & Indarti (2015:2), menuliskan bahwa kinerja karyawan atau pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kompensasi, disiplin, pelatihan karyawan, budaya kerja, motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Di antara faktor yang telah disebutkan ada motivasi kerja dan pelatihan karyawan yang akan menjadi bahasan dalam penelitian ini dan mengambil obyek penelitian di PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Disamping itu, Peneliti juga melakukan penelitian sejauh mana pengaruhnya terhadap perkembangan karir pegawai serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan.

Edy Sutrisno (2009:110) mengemukakan bahwa motivasi berasal dari kata motif dapat diartikan sebagai suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Jika definisi motivasi tersebut dikaitkan dengan pekerjaan yang dilakukannya maka motivasi kerja merupakan kekuatan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Motivasi yang memberikan kekuatan kepada karyawan belumlah cukup jika tidak diimbangi dengan adanya pelatihan kepada karyawan.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Palembang atau yang lebih dikenal dengan PT. JNE termasuk salah satu perusahaan yang berkompetisi dalam bidang jasa titipan kilat. Bisnis yang terkait dengan jasa pelayanan

ini harus mampu berkompetisi dengan perusahaan jasa yang lain untuk menumbuhkembangkan bisnisnya. Pelayanan yang merupakan output dari kegiatan utama perusahaan ini merupakan kunci utama untuk menarik pelanggan dalam bisnis jasa yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja perusahaan tergantung kepada kualitas pelayanan.

Banyak perusahaan dihadapkan pada kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar kerja yang sudah ditentukan untuk menunjang tercapainya tujuan dan sasaran perusahaan secara efektif dan efisien. Keadaan ini tentunya akan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan, tidak terkecuali di PT. Tiki Jalur Nugara Ekakurir (PT.JNE) Cabang Palembang juga mengalami hal yang serupa. Kemungkinan yang menjadi penyebab adalah motivasi kerja mereka yang tidak mendukung kearah pencapaian tingkat kualitas pelayanan yang optimal. Motivasi kerja harus diciptakan dengan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan pegawai dapat meningkat sebagaimana yang diharapkan.

Motivasi kerja pegawai merupakan suatu keinginan individu dari pegawai untuk memenuhi kebutuhannya, baik itu kebutuhan akan hidup layak, kesehatan, karir yang meningkat dan keinginan untuk dapat bekerja dengan baik dalam suatu organisasi. Oleh karena itu bagi pegawai, motivasi kerja adalah penting dalam rangka mencapai tujuan tujuan individunya, seperti pemenuhan kebutuhan hidup, prestasi, dan karir. Sedangkan bagi organisasi, motivasi kerja merupakan salah satu instrumen dalam mencapai tujuan

organisasi. Disisi lain, motivasi kerja merupakan faktor dalam mencapai produktifitas yang tinggi yang pada akhirnya akan memberikan dampak terhadap perusahaan. Sehubungan dengan itu, melalui manajemen yang benar setidaknya akan memudahkan pengelolaan motivasi kerja karyawan.

Motivasi yang diberikan oleh PT. JNE Cabang Palembang dilakukan terhadap bagian pengiriman barang karena merekalah yang merupakan ujung tombak perusahaan. Selain dibagian pengiriman barang, perusahaan juga memberikan motivasi kepada seluruh karyawan yang ada di perusahaan ini. Motivasi yang dilakukan yaitu dengan memberikan pengakuan seperti penghargaan terhadap prestasi. Tetapi motivasi tersebut dirasakan kurang berjalan dengan baik karena karyawan belum merasakan dirinya termotivasi sehingga keinginan untuk memperoleh pengakuan dalam perusahaan belum tercapai. Selain itu kurangnya penghargaan terhadap prestasi seperti jaminan pekerjaan dan kenaikan karir kepada karyawan yang melebihi target pengiriman. Kemudian kompensasi yang memadai seperti pemberian insentif belum dirasakan oleh karyawan.

Malayu S. P. Hasibuan (2014:143) mengemukakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama dan bekerja efektif dan berintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Edy Sutrisno (2009:110) mengemukakan bahwa motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan

untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Disamping pemberian motivasi, terdapat hal lain yang tidak boleh diabaikan dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu pelatihan dan pengembangan karir. Pelatihan merupakan tempat atau wahana untuk membangun Sumber Daya Manusia menuju era globalisasi yang penuh tantangan. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan tidak dapat dianggap sebagai hal yang sepele terutama dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat. Pengertian dari pelatihan menurut Veitzah Rivai (2011:27) adalah sebagai bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ketrampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan praktik daripada teori. Sementara itu, ketrampilan adalah meliputi pengertian *physical skill, intellectual skill, social skill, managerial skill*, dan lain-lain.

Kemunculan berbagai macam bisnis jasa pengiriman barang menuntut perusahaan untuk semakin profesional dalam menjalankan usahanya. Disadari atau tidak, penempatan karyawan dalam suatu bidang kerja tidak dapat menjamin bahwa mereka akan otomatis sukses dalam pekerjaannya. Karyawan baru sering tidak tahu apa peranan dan tanggung jawab mereka. Penambahan karyawan dan kemampuannya harus diseimbangkan melalui program orientasi dan pelatihan. Jika karyawan telah dilatih dan mahir dalam pekerjaannya maka mereka akan memiliki kemampuan dan ketrampilan dalam usahanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Tentunya memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk mempersiapkan tanggung jawab mereka

dimasa yang akan datang.

Pelatihan sangat penting bagi karyawan baru maupun karyawan yang sudah lama. Pelatihan secara singkat didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja dimasa mendatang. Hal-hal berikut ini penting untuk mengetahui konsep pelatihan lebih lanjut, yaitu :

- 1) 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. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 2) Program pelatihan normal adalah usaha pemberi kerja untuk memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memperoleh pekerjaan atau bidang tugas yang sesuai dengan kemampuan, sikap dan kemampuannya.

Pelatihan merupakan salah satu bentuk edukasi dengan prinsip-prinsip pembelajaran. Langkah-langkah berikut perlu diterapkan dalam pelatihan :

- 1) Pihak yang diberikan pelatihan (*trainee*) harus dapat dimotivasi untuk belajar
- 2) *Trainee* harus mempunyai kemampuan untuk belajar
- 3) Proses pembelajaran harus dapat dipaksakan atau diperkuat
- 4) Pelatihan harus menyediakan bahan-bahan yang dapat dipraktikkan atau diterapkan
- 5) Bahan-bahan yang dipresentasikan harus memiliki arti yang lengkap dan

memenuhi kebutuhan

- 6) Materi yang diajarkan harus memiliki arti yang lengkap dan memenuhi kebutuhan

Selain pelatihan, faktor lain yang sangat penting dalam menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas adalah pengembangan karir. Pengembangan karir adalah kenaikan jabatan yang diberikan kepada karyawan di perusahaan. Kegiatan pengembangan karir ditujukan untuk membantu karyawan agar dapat menangani tanggung jawabnya dimasa mendatang dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang. Karena adanya perbedaan antara kegiatan pelatihan (sekarang) dan pengembangan (mendatang) menyebabkan sering kabur antara keduanya dan hal ini merupakan salah satu permasalahan utama. Walaupun pelatihan dapat membantu karyawan untuk mengerjakan pekerjaan mereka saat ini, keuntungan dari program pelatihan dapat diperoleh sepanjang karirnya dan dapat membantu peningkatan karirnya dimasa mendatang.

Dukungan pengembangan karir perlu ada untuk membantu meningkatkan semangat kerja yang ada dari karyawan. Pengembangan karir dibutuhkan sebagai dukungan kepada karyawan agar semangat di dalam menjalankan pekerjaan dengan baik. Karyawan yang mendapatkan pengembangan karir akan mampu bersikap loyal dalam bekerja kepada perusahaan.

Jika motivasi dan pelatihan sudah dilaksanakan oleh perusahaan tentu ini akan berpengaruh terhadap pengembangan karir karyawan. Dan tentunya

akan menambah semangat karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan tugas yang diembannya.

PT. Tiki JNE Cabang Palembang sudah cukup lama berdiri di Palembang. Namun seiring dengan berjalannya waktu, perusahaan-perusahaan yang menjalankan usaha yang sejenis telah bermunculan. Tidak sedikit pelanggan PT.Tiki JNE beralih ke perusahaan lain. Minimnya pelatihan kepada karyawan mengakibatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang maksimal sehingga muncul keluhan-keluhan atau komplain dari pelanggan. Motivasi ataupun kompensasi yang masih kurang mengakibatkan sering keluar masuknya pegawai. Akibatnya perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk memberi pelatihan kepada karyawan. Hal ini secara tidak langsung akan mempengaruhi kinerja perusahaan.

Berkaitan dengan hal itu, Penulis menyadari bahwa motivasi maupun pelatihan merupakan hal yang fundamental bagi karyawan itu sendiri karena sangat mempengaruhi produktivitas karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Tiki JNE Cabang Palembang guna membuktikan bahwa terdapat pengaruh motivasi dan pelatihan terhadap pengembangan karir serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas selanjutnya dirumuskan masalah yang akan dikaji, yaitu :

1. Masih belum optimalnya kualitas pelayanan para karyawan PT.Tiki JNE Cabang Palembang
2. Masih kurangnya penyelenggaraan pelatihan bagi karyawan PT.Tiki JNE Cabang Palembang
3. Masih kurangnya kemampuan karyawan dalam memasarkan produk jasa PT.Tiki JNE Cabang Palembang
4. Masih banyaknya keluhan atau komplain dari pelanggan atas pelayanan yang diberikan PT.Tiki JNE Cabang Palembang
5. Masih kurangnya semangat dalam bekerja karyawan PT.Tiki JNE Cabang Palembang
6. Masih kurangnya produktivitas karyawan PT.Tiki JNE Cabang Palembang terutama dalam melakukan pekerjaannya sebagai karyawan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang
7. Masih kurang aktifnya karyawan dalam mencari pelanggan, terutama pelanggan yang banyak membutuhkan jasa pengiriman
8. Penempatan karyawan yang belum sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh karyawan PT.Tiki JNE Cabang Palembang.
9. Masih kurangnya karyawan khususnya yang berada dalam bagian operasional mendapatkan *training* secara berkelanjutan, dimana tingkat *turn over* karyawan yang keluar masuk cukup tinggi.
10. Tingkat keluar masuk karyawan PT.Tiki JNE masih terlalu tinggi sehingga menyebabkan biaya pelatihan meningkat

C. Pembatasan Masalah

Disebabkan adanya keterbatasan pada diri penulis sendiri, menyangkut kemampuan, waktu, dan untuk lebih fokus penelitian ini, maka dari beberapa masalah yang telah diidentifikasi tersebut di atas, Penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti, pada **pengaruh motivasi dan Pelatihan terhadap pengembangan karir serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan PT.Tiki JNE Cabang Palembang** yang beralamat di Jalan Mayor Salim Batubara Palembang.

D. Perumusan Masalah

Sesuai dengan pembatasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap pengembangan karir karyawan PT.Tiki JNE Cabang Palembang?
2. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap pengembangan karir karyawan PT.Tiki JNE Cabang Palembang?
3. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT.Tiki JNE Cabang Palembang?
4. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT.Tiki JNE Cabang Palembang?
5. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT.Tiki JNE Cabang Palembang?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diinginkan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan :

1. Pengaruh Motivasi terhadap pengembangan karir karyawan PT.Tiki JNE Cabang Palembang
2. Pengaruh Pelatihan terhadap pengembangan karir karyawan PT.Tiki JNE Cabang Palembang
3. Pengaruh pengembangan karir terhadap kualitas pelayanan PT.Tiki JNE Cabang Palembang
4. Pengaruh Motivasi terhadap kualitas pelayanan PT.Tiki JNE Cabang Palembang
5. Pengaruh Pelatihan terhadap kualitas pelayanan PT.Tiki JNE Cabang Palembang

F. Manfaat Penelitian

1. Sumbangan pemikiran bagi PT.Tiki JNE Cabang Palembang dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia yang dimilikinya agar dapat meningkatkan kemampuan yang memadai terutama yang menyangkut peningkatan motivasi, pelatihan, pengembangan karir, dan kualitas pelayanan
2. Merupakan informasi bagi penelitian selanjutnya dan sumbangan dalam pengembangan pengetahuan di bidang manajemen khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia

3. Diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengembangkan teori ilmu manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan konsep motivasi dan pelatihan terhadap pengembangan karir serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara ,(2000), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2002).*Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bandung: Remaja Rosda Karya
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosda
- Achmad, S. Ruky. (2003). *Kualitas Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Bambang Wahyudi, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Sulita
- Bilson, Simamora, (2003), *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Buchory, Herry Achmad dan Djaslim Saladin. (2006). *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, Bandung : Linda Karya
- Dessler, Gary, (2011).*Manajemen sumber daya manusia*. Penerbit Indeks, Jakarta
- Dubrin Andrew J., (2005). *Leadership* (Terjemahan), Edisi Kedua, Jakarta: Prenada Media
- Fandi Tjiptono. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi
- Gouzali Saydam, (2000), *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro*, Djanbatan: Jakarta
- Handoko, T. Hani. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE: Yogyakarta

- Hasibuan, Malayu, 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Kasmir, 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. (2002). Jakarta: PT. Prehalindo.
- Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba: Empat, Jakarta
- Malayu S.P. Hasibuan, 2002. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Bumi Aksara.
- Marwansyah, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : ALFABETA
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2008. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama
- Siagian, Sondang P, 2006. *Organisasi Kepemimpinan Dan Prilaku Administrasi*, Penerbit Gunung Agung, Jakarta.
- Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243
- Sutrisno, Edi, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta: ANDI
- Veithzal Rivai, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Haryono, Siswoyo, 2017. *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Jakarta: Luxima Metro Media.