

ABSTRAK

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam suatu perusahaan atau organisasi. PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung adalah perusahaan asuransi sosial yang berfokus pada pelayanan terhadap pelanggan. Maka, dengan adanya pelatihan karyawan akan sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan non-probability sampling atau teknik sampling jenuh dengan jumlah responden sebanyak 46 orang yang merupakan seluruh karyawan tetap di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis korelasi rank pearson.

Hasil penelitian berdasarkan analisis deskriptif mengemukakan bahwa tanggapan responden terhadap pelatihan karyawan termasuk kategori baik dengan skor 77%. sedangkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan berada dalam kategori baik dengan skor 76%. berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t), didapatkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 54,4% dan sisanya sebesar 45,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa dengan pelatihan karyawan yang diadakan oleh PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Pelatihan Karyawan, Kualitas Pelayanan, Manajemen Sumber Daya Manusia.