

**ANALISIS PERBANDINGAN PELATIHAN OFFLINE DAN PELATIHAN  
ONLINE TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KANWIL DIRJEN BEA  
CUKAI SUMBAGTIM**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**ARI LIO PRASETIYO**

**18 22 00 23**

**MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS IBA**

**PALEMBANG**

**2023**

**ANALISIS PERBANDINGAN PELATIHAN OFFLINE DAN PELATIHAN  
ONLINE TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KANWIL DIRJEN BEA  
CUKAI SUMBAGTIM**

**S K R I P S I**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**OLEH:**

**ARI LIO PRASETIYO**

**18220023**

**MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS IBA**

**PALEMBANG**

**2023**

**ANALISIS PERBANDINGAN PELATIHAN OFFLINE DAN PELATIHAN  
ONLINE TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KANWIL DIRJEN BEA  
CUKAI SUMBAGTIM**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**ARI LIO PRASETIYO**

**18 22 0023**

**MANAJEMEN**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal Juni 2023

Dan Dinyatakan Memenuhi Syarat

**TIM PENGUJI**

**Ketua : Sri Ermeila, S.E., M.Si.**

**Anggota : Asma Mario, S.E., M.M.**

**Anggota : Hermanto, S.Pd.I., M.Si.**



**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Sri Ermeila, S.E., M.Si.**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS IBA  
PALEMBANG**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : ARI LIO PRASETIYO  
**NPM** : 18 22 00 23  
**Program Studi** : MANAJEMEN  
**Mata Kuliah Pokok** : SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)  
**Judul Skripsi** : ANALISIS PERBANDINGAN PELATIHAN  
OFFLINE DAN PELATIHAN ONLINE  
TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA  
KANWIL DIRJEN BEA CUKAI SUMBAGTIM  
**Tanggal Persetujuan** : Juni 2023

**PEMBIMBING SKRIPSI**

**Ketua**

  
Sri Ermeila, S.E., M.Si.

**Anggota**

  
Asma Mario, S.E., M.M.

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

  
Sri Ermeila, S.E., M.Si.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARI LIO PRASETIYO  
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 21 September 1997  
Program Studi : Manajemen  
NPM : 18 22 0023

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas IBA maupun diperguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,

Yan



ARI LIO PRASETIYO

NPM. 18 22 0023

**MOTTO:**

“5) Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, 6) sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah 5-6)

“Niat dan hal yang terbaik bagi kita adalah yang benar-benar telah kita mulai lakukan.” (Penulis)

“Selesaikan masalah dengan mengidentifikasi masalah tersebut dan mencari solusi yang sesuai dengan kapasitas.” (Penulis)

**Kupersembahkan skripsi ini kepada:**

**Ayahanda Supriyono dan Ibunda Maysaroh** tercinta

**Untuk kakakku**

**Para pendidikku** yang ku hormati

**Dan teman-teman seperjuangan Almamater**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat hidayah dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PERBANDINGAN PELATIHAN OFFLINE DAN PELATIHAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KANWIL DIRJEN BEA CUKAI SUMBAGTIM”** Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan hal ini disebabkan masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, untuk saran dan kritik yang bersifat membangun akan diterima oleh penulis dengan rendah hati, menyadari bahwa tanpa dukungan dan perhatian serta bimbingan baik dari pembimbing, keluarga, dan teman-teman tanpa kalian skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan, bimbingan dan pengarahan serta saran-saran dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Tarech Rasyid, M.Si selaku Rektor Universitas IBA Palembang.
2. Ibu Sri Ermeila, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas IBA dan selaku Ketua Pembimbing yang telah memberikan ilmu, masukan, nasehat, semangat dan memotivasi penulis selama proses perkuliahan hingga sampai menyelesaikan penyusunan skripsi.
3. Ibu Asma Mario, SE.,MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Dosen Anggota Pembimbing Skripsi yang telah sabar membimbing, menasehati dan memotivasi selama proses perkuliahan hingga sampai menyelesaikan penyusunan skripsi.
4. Bapak Hermanto, S.Pd.I.,M.Si selaku dosen Penelaah skripsi yang telah banyak memberikan ilmu, pelajaran, dukungan dan masukan kepada penulis dalam menempuh Pendidikan di Universitas IBA Palembang.
5. Ibu Dr. Lily Rahmawati Harahap, SE.,MM selaku Ketua Pembimbing pada awal proses penyusunan skripsi ini yang telah memberikan arahan, masukan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Ellys, SE.,MP selaku Dosen Anggota Pembimbing Skripsi pada awal proses penyusunan skripsi ini yang telah sabar dalam membimbing, menasehati, dan memotivasi penulis dalam proses penyusunan skripsi.
7. Dosen-dosen dan Staff TU Fakultas Ekonomi Universitas IBA Palembang atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama proses kuliah lebih dari 4 tahun ini.
8. Segenap Pegawai Perpustakaan Universitas IBA Palembang yang telah membantu penulis dalam mencari referensi jurnal, buku dan skripsi yang diperlukan penulis.
9. Kedua orang tua tercinta dan kakakku dengan segenap kasih dan sayangnya yang telah menjaga, membesarkan, merawat dan mendidik hingga kini serta setiap dukungan dan doanya yang tak henti-hentinya engkau panjatkan untukku.

10. Untuk orang yang ku cintai dan ku sayangi yang tidak bisa penulis sebutkan namanya. Terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan dan semangat untuk penulis.
11. Untuk teman-teman seperjuanganku Manajemen Angkatan 2018 Putri, Feby, Aula, Fella, Fitri, Maura, Arie, Wahidin, Jusuf, Ade, Satrio yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi.
12. Alumni Universitas IBA Palembang Putri Wulandari, S.E., Nur Ainun, S.E., Anwar Sadat, S.E., Murti Yuliani, S.E., yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, pembelajaran, serta dukungannya.
13. Untuk Bapak Sugeng Apriyanto selaku Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumatera Bagian Timur, Bapak Reza, Bapak Ary serta seluruh pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumatera Bagian Timur yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penelitian ini.
14. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan pada penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Yarobbal Alamin.

Palembang, 2023

Penulis,

Ari Lio Prasetyo

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PERBANDINGAN PELATIHAN OFFLINE DAN PELATIHAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KANWIL DIRJEN BEA CUKAI SUMBAGTIM**

**Oleh:**

**ARI LIO PRASETIYO**

Penulisan skripsi ini atas bimbingan

**Sri Ermeila, S.E., M.Si.**

Sebagai ketua

**Asma Mario, S.E., M.M.**

Sebagai anggota

Kepuasan kerja pegawai Kanwil DJBC Sumbagtim tentu dipengaruhi oleh kondisi internal dan eksternal instansi. Baik buruknya kepuasan kerja seorang pegawai dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Pelatihan kerja adalah proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah kinerja seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang adakah perbedaan antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini dilaksanakan di Kanwil DJBC Sumbagtim.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 31 orang dari Bidang Kepabeanan dan Cukai & Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada 31 orang pegawai.

Hasil analisis data yang dilakukan dengan pengujian *paired sample t-test* menyatakan bahwa nilai rata-rata pelatihan offline sebesar 41,87 dan pelatihan online sebesar 51,45. Hubungan antara dua variabel adalah signifikan atau erat berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,020 yang lebih kecil dari alpha 0,05. Serta terdapat perbedaan kepuasan kerja pegawai antara pegawai yang mengikuti pelatihan offline dan pegawai yang mengikuti pelatihan online dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari alpha 0,05.

**Kata kunci: Perbandingan Pelatihan Offline, Pelatihan Online, Kepuasan Kerja.**

## **ABSTRACT**

### **COMPARISON ANALYSIS OF OFFLINE TRAINING AND ONLINE TRAINING ON WORK SATISFACTION AT REGIONAL OFFICE OF THE DIRECTORATE GENERAL OF CUSTOMS AND EXCISE OF EASTERN SUMATERA**

**By:**

**ARI LIO PRASETIYO**

*Writing this thesis on guidance*

**Sri Ermeila, S.E., M.Si.**

*As chairman*

**Asma Mario, S.E., M.M.**

*As a member*

*Job satisfaction for employees of the DJBC Sumbagtim Regional Office is certainly influenced by the internal and external conditions of the agency. The good or bad of an employee's job satisfaction can be influenced by many factors. Job training is a learning process designed to change a person's performance in doing his job. This study aims to find out and analyze whether there is a difference between offline training and online training on employee job satisfaction. This research was conducted at the DJBC Regional Office of Eastern Sumatera.*

*The research design used in this study is a quantitative method. The number of samples taken was 31 people from the Customs and Excise Sector & the Customs and Excise Facility Sector using purposive sampling technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 31 employees.*

*The results of data analysis carried out by testing the paired sample t-test stated that the average value of offline training was 41.87 and 51.45 for online training. The correlation between the two variables is significant or close based on a significance value of 0.020 which is smaller than an alpha of 0.05. And there are differences in employee job satisfaction between employees who take offline training and employees who take online training with a significance value of 0.000 which is smaller than an alpha of 0.05.*

**Keywords: Comparison of Offline Training, Online Training, Job Satisfaction.**

## DAFTAR ISI

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| Halaman judul.....                  | i         |
| Halaman pengesahan.....             | ii        |
| Halaman persetujuan skripsi.....    | iii       |
| Halaman pernyataan .....            | iv        |
| Halaman motto dan persembahan ..... | v         |
| Kata pengantar.....                 | vi        |
| Abstrak.....                        | ix        |
| Abstract.....                       | x         |
| Daftar isi.....                     | xi        |
| Daftar tabel.....                   | xv        |
| Daftar gambar .....                 | xvii      |
| <br>                                |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>       | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....     | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....           | 9         |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....         | 9         |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....        | 10        |
| 1.4.1 Secara Teoritis .....         | 10        |
| 1.4.2 Secara Praktis .....          | 10        |
| 1.5 Kerangka Pemikiran.....         | 10        |
| 1.5.1 Penelitian Terdahulu.....     | 10        |
| 1.5.2 Kerangka Teoritis .....       | 12        |
| 1.6 Hipotesis.....                  | 14        |
| <br>                                |           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b> | <b>16</b> |
| 2.1 Kerangka Pemikiran.....         | 16        |
| 2.2 Manajemen.....                  | 16        |

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.1 Fungsi Manajemen .....                        | 17        |
| 2.2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....            | 19        |
| 2.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....     | 21        |
| 2.3 Pelatihan Kerja.....                            | 24        |
| 2.3.1 Definisi Pelatihan Kerja.....                 | 24        |
| 2.3.2 Manfaat Pelatihan Kerja .....                 | 25        |
| 2.3.3 Analisis Kebutuhan Pelatihan Kerja.....       | 26        |
| 2.3.4 Tujuan Pelatihan Kerja .....                  | 27        |
| 2.3.5 Indikator Pelatihan Kerja.....                | 28        |
| 2.4 Kepuasan Kerja .....                            | 29        |
| 2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....               | 29        |
| 2.4.2 Indikator Kepuasan Kerja.....                 | 30        |
| 2.4.3 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja ..... | 31        |
| 2.4.4 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja.....   | 31        |
| 2.4.5 Manfaat Kepuasan Kerja .....                  | 32        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>          | <b>34</b> |
| 3.1 Objek Penelitian.....                           | 34        |
| 3.2 Desain Penelitian.....                          | 34        |
| 3.3 Operasional Variabel.....                       | 35        |
| 3.4 Metode Populasi Penarikan Sampel.....           | 36        |
| 3.5 Prosedur Pengumpulan Data .....                 | 37        |
| 3.5.1 Data Primer.....                              | 37        |
| 3.5.2 Data Sekunder.....                            | 39        |
| 3.6 Uji Persyaratan Instrumen.....                  | 39        |
| 3.6.1 Uji Validitas.....                            | 39        |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas.....                         | 39        |
| 3.7 Pengujian Hipotesis Komparatif .....            | 40        |

|                                                                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.7.1 Uji t Dua Sampel Berpasangan ( <i>paired sample t-test</i> ) .....                                                                              | 40        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                                    | <b>42</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Instansi .....                                                                                                                      | 42        |
| 4.1.1 Sejarah Berdirinya Bea Cukai .....                                                                                                              | 42        |
| 4.1.2 Logo Kantor Bea Cukai .....                                                                                                                     | 43        |
| 4.1.3 Visi dan Misi Kanwil Dirjen Bea Cukai Sumbagtim .....                                                                                           | 43        |
| 4.1.4 Struktur Organisasi .....                                                                                                                       | 45        |
| 4.1.5 Deskripsi Kerja .....                                                                                                                           | 46        |
| 4.2 Deskripsi Responden.....                                                                                                                          | 53        |
| 4.2.1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                                                           | 54        |
| 4.2.2 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Umur .....                                                                                                    | 54        |
| 4.2.3 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Bagian/Bidang Pekerjaan .....                                                                                 | 55        |
| 4.2.4 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jabatan Kerja .....                                                                                           | 56        |
| 4.3 Tabulasi Pernyataan Kuesioner.....                                                                                                                | 56        |
| 4.3.1 Tabulasi Pernyataan Pegawai Tentang Pelatihan Offline.....                                                                                      | 57        |
| 4.3.2 Tabulasi Pernyataan Pegawai Tentang Pelatihan Online .....                                                                                      | 63        |
| 4.3.3 Tabulasi Pernyataan Pegawai Tentang Kepuasan Kerja .....                                                                                        | 69        |
| 4.4 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner .....                                                                                              | 73        |
| 4.4.1 Uji Validitas.....                                                                                                                              | 73        |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas.....                                                                                                                           | 76        |
| 4.5 Pengujian Hipotesis Komparatif .....                                                                                                              | 77        |
| 4.5.1 Uji t Dua Sampel Berpasangan ( <i>paired sample t-test</i> ) .....                                                                              | 78        |
| 4.6 Pembahasan.....                                                                                                                                   | 81        |
| 4.6.1 Nilai Rata-Rata, Korelasi, dan Ada Tidaknya Perbedaan<br>Antara Pelatihan Offline dan Pelatihan Online Terhadap<br>Kepuasan Kerja Pegawai ..... | 81        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                                               | <b>83</b> |

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| 5.1 Kesimpulan .....           | 83        |
| 5.2 Saran .....                | 84        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>     | <b>85</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b> | <b>86</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Bagian Pekerjaan .....               | 5  |
| Tabel 1.2 Data Pelatihan Kanwil DJBC Sumbagtim 2022 .....                 | 6  |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel.....                                       | 36 |
| Tabel 3.2 Data jumlah pegawai Kantor Wilayah DJBC Sumbagtim.....          | 37 |
| Tabel 3.3 Skala Model Likert.....                                         | 38 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....           | 54 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Umur .....                    | 54 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Bagian/Bidang Pekerjaan ..... | 55 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jabatan Kerja .....           | 56 |
| Tabel 4.5 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Offline 1 .....         | 57 |
| Tabel 4.6 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Offline 2 .....         | 57 |
| Tabel 4.7 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Offline 3 .....         | 58 |
| Tabel 4.8 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Offline 4 .....         | 58 |
| Tabel 4.9 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Offline 5 .....         | 59 |
| Tabel 4.10 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Offline 6 .....        | 59 |
| Tabel 4.11 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Offline 7 .....        | 60 |
| Tabel 4.12 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Offline 8 .....        | 60 |
| Tabel 4.13 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Offline 9 .....        | 61 |
| Tabel 4.14 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Offline 10 .....       | 61 |
| Tabel 4.15 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Offline 11 .....       | 62 |
| Tabel 4.16 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Offline 12 .....       | 62 |
| Tabel 4.17 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Online 1 .....         | 63 |
| Tabel 4.18 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Online 2 .....         | 63 |
| Tabel 4.19 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Online 3 .....         | 64 |
| Tabel 4.20 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Online 4 .....         | 64 |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.21 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Online 5.....  | 65 |
| Tabel 4.22 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Online 6.....  | 65 |
| Tabel 4.23 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Online 7.....  | 66 |
| Tabel 4.24 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Online 8.....  | 66 |
| Tabel 4.25 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Online 9.....  | 67 |
| Tabel 4.26 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Online 10..... | 67 |
| Tabel 4.27 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Online 11..... | 68 |
| Tabel 4.28 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Pelatihan Online 12..... | 68 |
| Tabel 4.29 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepuasan Kerja 1 .....   | 69 |
| Tabel 4.30 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepuasan Kerja 2 .....   | 69 |
| Tabel 4.31 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepuasan Kerja 3.....    | 70 |
| Tabel 4.32 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepuasan Kerja 4.....    | 70 |
| Tabel 4.33 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepuasan Kerja 5.....    | 71 |
| Tabel 4.34 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepuasan Kerja 6.....    | 71 |
| Tabel 4.35 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepuasan Kerja 7 .....   | 72 |
| Tabel 4.36 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepuasan Kerja 8.....    | 72 |
| Tabel 4.37 Tabulasi Kuesioner Pernyataan Kepuasan Kerja 9 .....   | 73 |
| Tabel 4.38 Uji Validitas Variabel Pelatihan Offline .....         | 74 |
| Tabel 4.39 Uji Validitas Variabel Pelatihan Online.....           | 75 |
| Tabel 4.40 Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....             | 75 |
| Tabel 4.41 Uji Reliabilitas Variabel Pelatihan Offline .....      | 76 |
| Tabel 4.42 Uji Reliabilitas Variabel Pelatihan Online.....        | 77 |
| Tabel 4.43 Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja.....                   | 77 |
| Tabel 4.44 Paired Samples Statistics .....                        | 79 |
| Tabel 4.45 Paired Samples Correlations .....                      | 79 |
| Tabel 4.46 Paired Samples Test.....                               | 80 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Paradigma Penelitian..... | 14 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....  | 45 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. SDM juga sebagai faktor keunggulan kompetitif, telah banyak bukti bahwa keunggulan kompetitif atau keunggulan bersaing yang diupayakan justru dapat dijadikan andalan suatu bangsa untuk memenangkan persaingan. Salah satu faktor keunggulan kompetitif adalah SDM yang berkualitas, oleh sebab itu para eksekutif baik dari kalangan pemerintah maupun swasta harus melihat SDM bukan sebagai beban tetapi justru aset dan menjadi salah satu pilar utama yang menopang keberlangsungan dan keunggulan organisasi.

Menurut Mangkunegara (2013) manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Pelatihan merupakan kewajiban perusahaan dan semua pihak yang terkait dalam pengembangan dan perencanaan usaha. Hal ini dikarenakan dengan diadakannya pelatihan, maka perusahaan

melakukan investasi jangka panjang terhadap pengembangan nilai yang dimiliki perusahaan.

Melalui adanya pelatihan, perusahaan dapat mengembangkan serta menambah pengetahuan dan keterampilan karyawan sehingga dapat semakin mengefisiensikan dan mengefektifkan kinerja karyawan. Penilaian atas pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan karyawan atau sering disebut juga sebagai penilaian kinerja atau penilaian prestasi juga mutlak dilakukan untuk melihat sampai sejauh mana keberhasilan pelatihan dan prestasi karyawan tersebut.

Berdasarkan beberapa pemaparan tentang pelatihan di atas, pelatihan seakan hanya dilakukan oleh perusahaan yang berorientasi pada daya saing dan profit perusahaan padahal instansi dan institusi pemerintahan pun juga harus melaksanakan pelatihan agar para pegawai di instansi pemerintah dapat melakukan tugasnya dengan efektif dan efisien. Contohnya pada Kantor Wilayah Dirjen Bea Cukai Sumbagtim yang para pegawainya rutin menjalani pelatihan sesuai dengan bidang dan kebutuhan instansi tersebut. Tujuan utama pelatihan yang diadakan oleh instansi pemerintah kepada para pegawainya adalah agar urusan administrasi dan birokrasi di Indonesia dapat berjalan dengan lebih baik dari waktu ke waktu, baik secara pemanfaatan waktu, sarana dan prasarana, serta fasilitas yang berdampak pada kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi dan birokrasi negara.

Masa pandemi yang telah berjalan hampir satu tahun, menjadikan segala aktivitas hampir sepenuhnya dilakukan secara daring (*online*). Salah satu kegiatan yang mengalami pergeseran pelaksanaan adalah penyelenggaraan Diklat Daring (*online training*) untuk para tenaga kerja dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dan memaksimalkan potensi yang ada.

Online training menjadi solusi karena para tenaga kerja dapat dengan mudah mengakses aplikasi yang disediakan perusahaan. Proses training yang tidak terbatas ruang dan waktu menjadikan metode seperti ini diminati dan dinilai mampu menunjang proses pembelajaran. Meskipun terlihat lebih mudah saat melakukan online training, akan tetapi terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan untuk menunjang proses pembelajaran nantinya. Dengan memperhatikan poin-poin utama, baik tenaga kerja maupun pengajar dapat terarah tanpa adanya gangguan. Pastikan koneksi internet tetap stabil dan minim gangguan sinyal yang dapat terganggu bahkan hilang ketika proses pelatihan. Banyak sekali kasus yang terjadi dalam online training, para peserta mengeluh karena koneksi yang buruk, sehingga pembelajaran menjadi terhambat.

Baik dari pihak perusahaan dan tenaga kerja, keduanya sama-sama diuntungkan melalui pelatihan online. Biaya operasional yang seharusnya dikeluarkan untuk pelatihan secara offline dapat dipangkas dalam jumlah besar karena hanya mengandalkan internet secara online. Selain itu, proses

berjalannya online training juga lebih cepat karena tidak perlu bertatap muka secara langsung, sehingga tanpa ada alasan telat karena terkena macet di jalan atau ban kendaraan bocor, hal tersebut sudah bisa diantisipasi dengan pelatihan secara online.

Kantor Wilayah DJBC Sumbagsel sendiri berdiri sejak tahun 1957 dengan Bapak Azizam Malik sebagai Kepala Kantornya. Kanwil DJBC Sumbagsel awalnya terletak di Jalan Memet Sastrawirya Boombaru Palembang satu lokasi dengan dengan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Palembang. Sejak Oktober 2017, berdasarkan PMK Nomor 188/PMK.01/2016 yang ditetapkan pada tanggal 05 Desember 2016 dan diundangkan pada tanggal 06 Desember 2016 Kanwil DJBC Sumatera Bagian Selatan berganti menjadi Kanwil DJBC Sumatera Bagian Timur yang sebelum nya menaungi 6 Satuan Kerja menjadi 4 Satuan Kerja yaitu :

1. KPPBC Tipe Madya Pabean B Palembang
2. KPPBC Tipe Madya Pabean B Jambi
3. KPPBC Tipe Madya Pabean B Pangkal Pinang
4. KPPBC Tipe Pratama Tanjung Pandan

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tersebut, Struktur Organisasi Kantor Wilayah DJBC Sumatera Bagian Timur secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:

- 5 (lima) unit eselon III di Kantor Wilayah ( Bagian Umum, Bidang Kepabeanan dan Cukai, Bidang Fasilitas Kepabeanan, Bidang Penindakan dan Penyidikan, Bidang Kepatuhan Internal)
- 4 (empat) KPPBC eselon III (KPPBC Palembang, KPPBC Jambi, KPPBC Pangkal Pinang, dan KPPBC Tanjung Pandan)
- 88 (depalan puluh delapan) pegawai

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pegawai Berdasarkan Bagian Pekerjaan**  
**Tahun 2022**

| <b>Nama Bagian</b>                    | <b>Jumlah Pegawai</b> |
|---------------------------------------|-----------------------|
| Kepala Kantor Wilayah                 | 1 orang               |
| Bagian Umum                           | 21 orang              |
| Bagian Fasilitas Kepabeanan dan Cukai | 14 orang              |
| Bagian Kepabeanan dan Cukai           | 17 orang              |
| Bagian Kepatuhan Internal             | 11 orang              |
| Bidang Penindakan dan Penyidikan      | 24 orang              |
| <b>Jumlah</b>                         | <b>88 orang</b>       |

*Sumber : Data Kantor Wilayah DJBC Sumbagtim 2022*

Dari tabel 1.1 di atas terdapat 5 bagian yang dikepalai oleh 1 Kepala Kantor Wilayah. 5 bagian tersebut masing-masing mengepalai beberapa sub bagian seperti contohnya bagian umum yang mengepalai sub bagian kepegawaian, sub bagian rumah tangga, sub bagian tata usaha dan keuangan.

Berikut adalah beberapa contoh pelatihan offline dan online yang diadakan oleh Kantor Wilayah DJBC Sumbagtim:

**Tabel 1.2**  
**Data Pelatihan Offline dan Online**  
**Kanwil DJBC Sumbagtim 2022**

| No | Kegiatan                                                                                           | Tanggal Pelaksanaan               |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1  | E-Learning Pengantar Cukai Lanjutan Angkatan I                                                     | 17 Januari s.d. 03 Februari 2022  |
| 2  | Diklat Pembentukan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Pola 400 JP TA 2022                        | 23 Agustus s.d. 21 Oktober 2022   |
| 3  | PJJ Fasilitas KITE                                                                                 | 21 Februari s.d. 11 Maret 2022    |
| 4  | E-Learning Peningkatan Pemahaman Gratifikasi                                                       | 25 s.d. 27 Agustus 2022           |
| 5  | Peningkatan Kompetensi Pegawai (PKP) dengan tema Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri (P3DN) | 2 Juni 2022                       |
| 6  | PJJ Bahasa Mandarin                                                                                | 26 September s.d. 05 Oktober 2022 |
| 7  | E-Learning Pengantar Kepatuhan Internal Kepabeanaan dan Cukai Angkatan I                           | 18 s.d. 24 Januari 2022           |
| 8  | Pelatihan Jarak Jauh Kepatuhan Internal Kepabeanaan dan Cukai Angkatan I                           | 14 s.d. 29 Maret 2022             |
| 9  | E-Learning Konsep Dasar Penyusunan Laporan Angkatan 3                                              | 4 s.d. 8 Juli 2022                |
| 10 | E-Learning Teknik Penyusunan Laporan Yang Efektif Angkatan 3                                       | 25 Juli s.d. 8 Agustus 2022       |

*Sumber : Data Kantor Wilayah DJBC Sumbagtim 2022*

Pelatihan yang ada di Kantor Wilayah DJBC Sumbagtim sendiri diadakan dalam 2 metode, yaitu secara online yang ditandai dengan nama kegiatan yang diawali dengan *E-learning* dan PJJ (Pembelajaran Jarak Jauh), sedangkan untuk pelatihan offline ditandai dengan nama kegiatan yang tidak ada 2 kata di atas.

Menurut Veithzal Rivai (2018) pelatihan merupakan wahana untuk membangun SDM menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan.

Karena itu, kegiatan pelatihan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat, tajam, berat, pada abad milenium ini. Berkaitan dengan hal tersebut kita menyadari bahwa pelatihan merupakan fundamental bagi karyawan. Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Afandi (2018) kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan oleh seorang manajer, sehingga seorang manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya. Kepuasan kerja merupakan hasil tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya, dan hal ini merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu bergantung cara individu tersebut mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dan hasil keluarnya.

Berdasarkan beberapa pemaparan tentang pelatihan offline dan pelatihan online di atas, kedua jenis pelatihan tersebut mempunyai kelebihan masing-masing sehingga tiap-tiap perusahaan atau instansi bebas memilih metode pelatihan yang sesuai dengan tujuan mereka. Pemilihan jenis pelatihan dapat didasari oleh kebutuhan perusahaan atau instansi, situasi dan kondisi

saat pelatihan direncanakan, jumlah peserta, waktu dan tempat pelatihan dan sarana dan prasarana yang ada. Selain keuntungan, pelatihan offline dan online juga memiliki beberapa kendala dan hambatan dalam pelaksanaannya. Meskipun pelatihan dapat bermanfaat banyak bagi perusahaan atau instansi, pelatihan memerlukan perhatian khusus agar semua yang direncanakan dapat berjalan lancar tanpa hambatan dan kendala. Kendala dan hambatan tersebut dapat terjadi di masa persiapan, pada saat pelatihan sedang berlangsung ataupun setelah pelatihan selesai dilaksanakan.

Kendala dan hambatan pada pelatihan offline di Kantor Wilayah DJBC Sumbagtim dari sudut pandang pegawai meliputi soal waktu pelaksanaannya yang biasanya diadakan pada saat jam kerja berlangsung sehingga tak jarang pegawai harus meninggalkan pekerjaannya sementara untuk mengikuti pelatihan. Hal tersebut dapat berpengaruh pada fokus pegawai antara mereka mengikuti pelatihan dan melanjutkan serta menyelesaikan pekerjaan yang tetap mereka harus selesaikan sembari memahami dan coba menerapkan materi pelatihan yang telah mereka ikuti.

Pelatihan online di Kantor Wilayah DJBC Sumbagtim juga tak luput dari kendala dan hambatan. Beberapa kendala menurut pegawai sebagai peserta pelatihan adalah harus adanya perangkat gawai atau *gadget* dan koneksi internet yang stabil. Meskipun pelatihan online memiliki keunggulan yaitu waktu dan tempatnya yang fleksibel, tetapi hal tersebut baru dapat dilakukan jika peserta dapat mengakses gawai atau *gadget* pada saat pelatihan sedang

berlangsung. Koneksi internet menjadi kendala juga dikarenakan internet yang belum merata di Indonesia sehingga koneksi di tiap tempat tidaklah sama yang dapat mengakibatkan proses penyampaian materi pelatihan tidak berjalan optimal.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Wilayah DJBC Sumatera Bagian Timur tentang bagaimana perbandingan antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan pegawai maka dengan itu penulis akan mengangkat judul berdasarkan uraian permasalahan di atas yaitu :

**“Analisis Perbandingan Pelatihan Offline Dan Pelatihan Online Terhadap Kepuasan Pegawai Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumbagtim”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan terlebih dahulu, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan: “Adakah Perbedaan Antara Pelatihan Offline Dan Pelatihan Online Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumbagtim?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin diperoleh pada penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah perbedaan antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja pada pegawai Kanwil DJBC Sumbagtim.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian ini dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

### **1.4.1 Secara Teoritis**

Dapat menambah referensi dan masukkan bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan memerlukan informasi mengenai pengaruh pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan pegawai.

### **1.4.2 Secara Praktis**

Untuk membantu dalam memberikan informasi mengenai faktor-faktor pelatihan secara offline dan pelatihan online yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja kepada pimpinan mengambil kebijakan untuk berusaha memenuhi keinginan pegawai agar terjadi peningkatan kinerja pegawai dan sekaligus kinerja perusahaan itu sendiri.

## **1.5 Kerangka Pemikiran**

### **1.5.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan digunakan sebagai bahan perbandingan dan sebagai referensi yaitu :

1. Jurnal umum yang ditulis oleh Yuliani (2021) Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan di Rocket Chicken. Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,106 atau 10,6% dan sisanya sebesar

89,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Pengaruh variabel Pelatihan dan pengembangan karir terhadap Kinerja Karyawan sebesar 6,6%. Jadi, baik secara simultan maupun parsial pelatihan dan pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Jurnal umum yang ditulis oleh Ainun (2021) penelitian ini berjudul Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Matahari Departement Store Cabang International Plaza (IP) Palembang di masa pandemi covid-19. Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kompensasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja PT. Matahari Departement Store. Pengujian dilakukan berdasarkan tabel regresi berganda yang menunjukkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $414,671 > 3,06$ ), sedangkan secara parsial kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kompensasi sebesar  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,982 > 1,976$ ) dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kepuasan kerja sebesar  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $27,566 > 1,976$ ) dengan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$ . Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh 0,853 yang berarti variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y) sebesar 85% dan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Kaengke, dkk (2018) yang berjudul Pengaruh Pengembangan Karir, Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja

Karyawan Pada PT Air Manado. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan analisi data adalah metode analisis regresi linear berganda. Variabel dari penelitian ini adalah variabel independen yaitu pengembangan karir (X1), pelatihan (X2) dan motivasi (X3) dan variabel dependen yaitu kinerja (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan karir, pelatihan dan motivasi secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Air Manado. Sementara itu, secara simultan pengembangan karir, pelatihan dan motivasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Air Manado.

### **1.5.2 Kerangka Teoritis**

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Variabel dalam penelitian ini yaitu Analisis Perbandingan Pelatihan Offline Dan Pelatihan Online Terhadap Kepuasan Pegawai.

#### **a. Pelatihan Kerja**

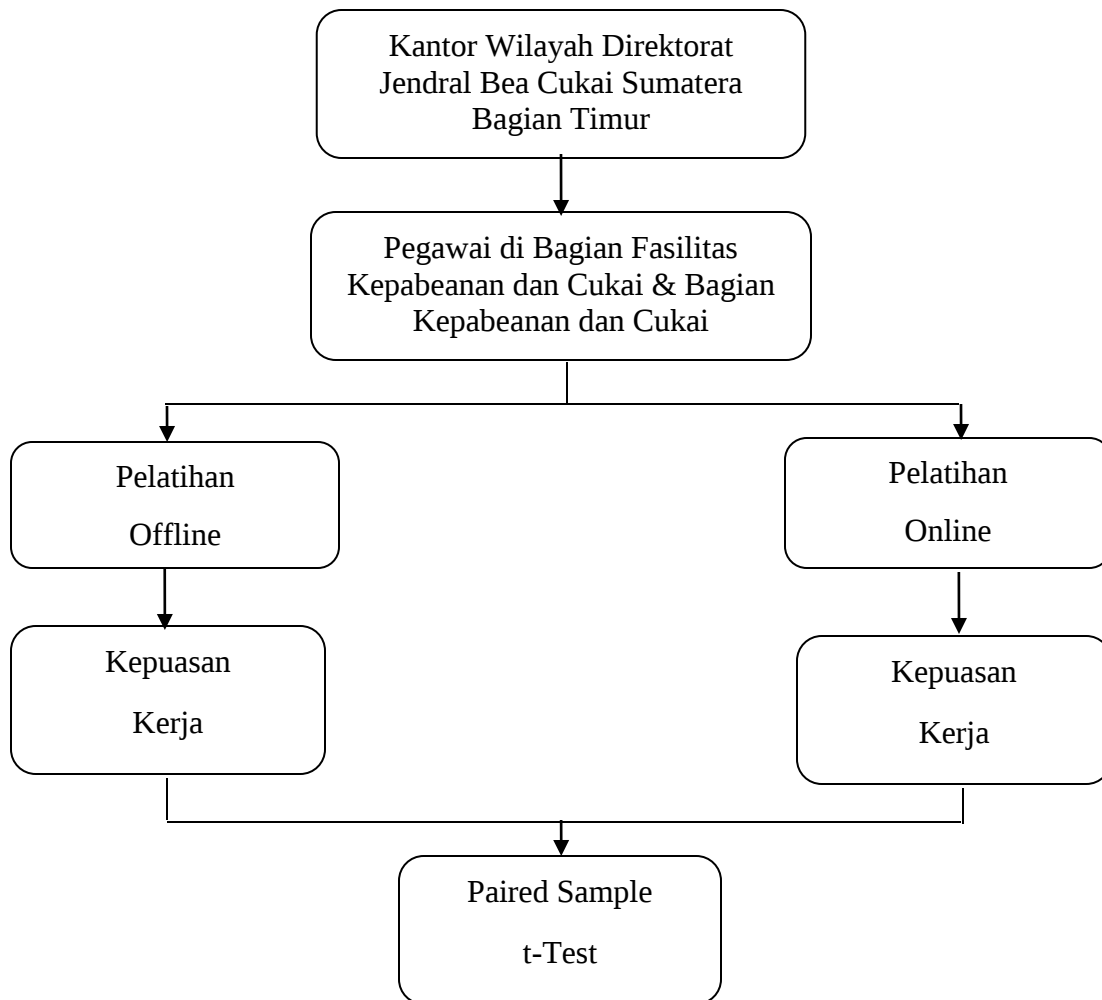
Menurut Afandi (2018) sebagai proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah kinerja seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Karena itu, kegiatan pelatihan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama

dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat, tajam, berat, pada abad milenium ini. Berkaitan dengan hal tersebut kita menyadari bahwa pelatihan merupakan fundamental bagi karyawan. Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi.

**b. Kepuasan Kerja**

Menurut Afandi (2018) kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan oleh seorang manajer, sehingga seorang manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya.

Berdasarkan tinjauan kerangka pemikiran, maka dapat disusun paradigma penelitian seperti gambar 1.1 berikut ini:

**Gambar 1.1****Paradigma Penelitian**

*Sumber : Penulis (2023)*

**1.6 Hipotesis**

Hipotesis adalah pernyataan tentang sesuatu untuk sementara waktu yang dianggap benar menjawab rumusan masalah. Menurut Noor Juliansyah (2012) definisi hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis

antara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan sehingga dapat diuji. Berdasarkan uraian teori, penelitian terdahulu dan gambaran paradigma penelitian di atas, maka hipotesis penelitian yang dirumuskan sebagai berikut:

$H_0$  : tidak terdapat perbedaan antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumatera Bagian Timur

$H_1$  : terdapat perbedaan antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumatera Bagian Timur

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Pemikiran**

Kajian pustaka adalah seluruh bahan bacaan yang mungkin pernah dibaca dan dianalisis, baik yang sudah dipublikasikan maupun koleksi pribadi. Kajian pustaka sering dikaitkan dengan kerangka pemikiran atau landasan teori yaitu teori-teori yang digunakan untuk menganalisis objek penelitian, oleh sebab itu sebagian peneliti menggabungkan kajian pustaka dengan kerangka pemikiran. Kajian pustaka ini berasal dari berbagai sumber buku, jurnal dan yang lainnya.

#### **2.2 Manajemen**

Malayu Hasibuan (2016) menyatakan bahwa manajemen berasal dari kata “to manage” yang berarti mengatur (mengelola). Manajemen termasuk kelompok ilmu sosial dan proses, karena dalam manajemen terdapat adanya kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan, misalkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Kegiatan ini satu sama lainnya tidak dapat dipisahkan atau dengan kata lain saling terkait, sehingga akan membentuk suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu manajemen disebut dengan sistem.

Pengertian lain dikemukakan oleh Jhon Kotter (2014) yang menyatakan bahwa: “Manajemen adalah serangkaian proses yang dapat membuat sistem teknologi yang rumit dari orang-orang dan berjalan dengan lancar. Aspek yang paling penting dari manajemen meliputi perencanaan, penganggaran, pengorganisasian, pegawai, pengendalian, dan pemecahan masalah.”

Manajemen merupakan alat untuk pencapaian tujuan yang diinginkan perusahaan. Manajemen yang tepat akan memudahkan terwujudnya tujuan, visi dan misi perusahaan. Untuk dapat mewujudkan itu semua perlu dilakukan proses pengaturan semua unsur-unsur manajemen yang terdiri dari *man, money, method, materials, machines* dan *market* (6M). Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan, yakni manajemen adalah tindakan-tindakan atau aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

### **2.2.1 Fungsi Manajemen**

Manajemen memiliki fungsi dan menurut T. Hani Handoko (2011), fungsi manajemen terdiri dari *planning, organizing, staffing, leading*, dan *controlling*.

1. *Planning*

Rencana-rencana yang dibutuhkan untuk memberikan kepada organisasi, tujuan-tujuannya, dan menetapkan prosedur terbaik untuk pencapaian tujuan-tujuan itu.

2. *Organizing*

Setelah para manajer menetapkan tujuan-tujuan dan menyusun rencanarencana atau program-program untuk mencapainya, maka mereka perlu merancang dan mengembangkan suatu organisasi yang akan dapat melaksanakan berbagai program tersebut secara sukses. Maka dari itu perencanaan sangatlah penting bagi sebuah organisasi untuk mencapai target dari organisasi tersebut.

3. *Staffing*

*Staffing* adalah penarikan, latihan, dan pengembangan, serta penempatan dan pemberian orientasi para karyawan dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif.

4. *Leading*

Sesudah rencana dibuat, organisasi dibentuk dan disusun personalianya, langkah berikutnya adalah menugaskan karyawan untuk bergerak menuju tujuan yang telah ditetapkan

5. *Controlling*

Semua fungsi terdahulu tidak akan efektif tanpa fungsi pengawasan (*controlling*). Pengawasan (*controlling*) adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Manajemen terdapat fungsi-fungsi manajemen yang terkait erat di dalamnya. Menurut Usman (2013) menyatakan bahwa: “Fungsi manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan (motivasi, kepemimpinan, pengambilan keputusan, komunikasi, koordinasi, negosiasi, manajemen konflik, perubahan organisasi keterampilan interpersonal, membangun kepercayaan, penilaian kinerja, dan kepuasan kerja), pengendalian meliputi pemantauan (monitoring) evaluasi sering disingkat ME atau Monev.”

Empat fungsi manajemen yang banyak dikenal masyarakat yaitu fungsi perencanaan (*planning*), fungsi pengorganisasian (*organizing*), fungsi pengarahan (*directing*) dan fungsi pengendalian (*controlling*). Fungsi pengorganisasian terdapat pula fungsi *staffing* (pembentukan staf). Para manajer dalam organisasi perusahaan bisnis diharapkan mampu menguasai semua fungsi manajemen yang ada untuk mendapatkan hasil manajemen yang maksimal.

### **2.2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan mengembangkan manusia dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran individu maupun perusahaan. Sumber daya manusia perlu dikelola secara baik agar terwujud keseimbangan antara kepuasan dan kebutuhan. Secara sederhana manajemen sumber daya manusia adalah mengelola sumber daya manusia. Berikut ini dikemukakan pengertian manajemen sumber daya manusia dari beberapa

pakar. John M. Ivancevich yang dikutip oleh Moekijat (2010) menyatakan bahwa “manajemen sumber daya manusia yaitu suatu proses pencapaian tujuan organisasi melalui mendapatkan, mempertahankan, memberhentikan, mengembangkan dan menggunakan atau memanfaatkan sumber daya manusia dalam suatu organisasi dengan sebaik-baiknya”.

Menurut Hani Handoko (2011) menyatakan bahwa: “manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian karyawan dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat”. Sedangkan menurut Malayu S.P Hasibuan (2016) menyatakan bahwa: “manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai dan masyarakat”.

Para ahli lainnya seperti Mangkunegara (2013) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Berdasarkan pendapat para ahli, maka dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian proses yang meliputi

perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi yang selaras dengan tujuan individu dan masyarakat. Fokus utama manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan karyawan, pengembangan potensi yang dimiliki karyawan, pemberian balas jasa, pengarahaan perilaku karyawan, serta pengawasan disiplin karyawan, sehingga sumber daya manusia dapat menunjukkan kinerja optimal yang dituntut oleh organisasi, untuk dapat mewujudkan tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi, diperlukan penerapan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia secara efektif dan efisien.

### **2.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Memahami fungsi manajemen akan memudahkan pula untuk memahami fungsi manajemen sumber daya manusia yang selanjutnya akan memudahkan kita dalam mengidentifikasi tujuan manajemen sumber daya manusia, dalam keberadaanya manajemen SDM memiliki beberapa fungsi, mulai dari pengadaan sampai pemutusan hubungan kerja. Memahami fungsi sumber daya manusia penting untuk seorang manajer SDM agar tidak terjadinya keluar dari tugas-tugas yang telah ditentukan. Terdapat beberapa fungsi manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh par ahli, berikut adalah fungsi manajemen SDM menurut Veithzal Rivai (2011 yang meliputi:

1. Perencanaan (*planning*)

Merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam rangka membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan instansi, pegawai dan masyarakat.

2. Pengorganisasian (*Organization*)

Kegiatan untuk mengorganisasi semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan (*directing*)

Kegiatan mengarahkan semua pegawai agar mau bekerjasama dan bekerja efektif secara efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

4. Pengendalian (*controlling*)

Kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan instansi dan bekerja sesuai rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan maka diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

5. Pengadaan (*Procurement*)

Proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan (*development*)

Proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

7. Kompensasi (*compensation*)

Pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada instansi.

8. Pengintegrasian (*integration*)

Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan instansi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Instansi akan memperoleh laba sedangkan karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

9. Pemeliharaan (*maintenance*)

Pemeliharaan berarti berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kondisi yang telah ada. Kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun.

10. Pemberhentian (*separation*)

Putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu instansi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan instansi, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

## **2.3 Pelatihan Kerja**

### **2.3.1 Definisi Pelatihan Kerja**

Pengertian pelatihan secara sederhana didefinisikan oleh Afandi (2018) sebagai proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah kinerja seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Pelatihan adakalanya diberikan setelah karyawan tersebut ditempatkan dan ditugaskan di bidangnya masing-masing. Secara garis besarnya pelatihan kerja merupakan suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta kemampuan karyawan agar dapat melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya secara efektif dan efisien.

Menurut Rivai (2012) Pelatihan merupakan wahana untuk membangun Sumber Daya Manusia menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Karena itu, kegiatan pelatihan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat, tajam, berat pada abad ini. Perkembangan bisnis organisasi tentunya tidak dapat dipisahkan dari perkembangan kualitas sumber daya manusia. Organisasi yang ingin meningkatkan kinerjanya harus mempunyai komitmen terhadap pengembangan kualitas sumber daya manusia. Ini berarti bahwa sumber daya manusia melalui pelatihan haruslah mendapatkan prioritas tinggi di organisasi/instansi agar pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pegawai.

### 2.3.2 Manfaat Pelatihan Kerja

Menurut Mangkuprawira (2010), manfaat pelatihan dapat dikategorikan sebagai berikut:

#### 1. Manfaat untuk pelatihan

- a. Memperbaiki pengetahuan dan keterampilan
- b. Memperbaiki moral pekerja.
- c. Memperbaiki hubungan atasan dan bawahan.
- d. Membantu mengembangkan organisasi
- e. Membantu dalam pengembangan keterampilan dan kepemimpinan, motivasi, loyalitas, sikap lebih baik dan aspek lainnya.

#### 2. Manfaat Individual

- a. Membantu meningkatkan motivasi, prestasi, pertumbuhan, dan tanggung jawab.
- b. Membantu dalam mendorong dan mencapai pengembangan kepercayaan diri.
- c. Membantu dalam menghadapi stress dan konflik dalam pekerjaan.
- d. Menyediakan informasi untuk memperbaiki pengetahuan kepemimpinan, keterampilan berkomunikasi dan sikap.
- e. Meningkatkan pembeian pengakuan dan perasaan kepuasan kerja.

### 2.3.3 Analisis Kebutuhan Pelatihan Kerja

Langkah paling utama dalam mendesain program pelatihan adalah analisa kebutuhan pelatihan. Analisa kebutuhan pelatihan akan mencerminkan keadaan sesungguhnya dari pada yang dihadapi oleh para calon peserta pelatihan dalam melaksanakan tugasnya, jika dibandingkan dengan apa yang menjadi standar. Analisa kebutuhan pelatihan adalah penentuan perbedaan antara keadaan yang nyata dan kondisi yang diinginkan dalam kerja manusia dalam suatu organisasi.

Menurut Mangkuprawira (2010), penentuan kebutuhan pelatihan memerlukan tiga tipe analisis:

a. Analisis Organisasional

Analisis organisasional adalah pemeriksaan terhadap jenis masalah yang dialami organisasi dan masalah itu berada di dalam perusahaan. Pendeknya, menghubungkan penilaian kebutuhan pelatihan dengan pencapaian tujuan organisasional.

b. Analisis Operasional

Analisis operasional adalah proses penentuan perilaku yang dituntut dari pemegang jabatan dan standar kinerja yang harus dipenuhi. Analisis ini terpusat pada apa yang harus dilakukan seorang karyawan untuk menunaikan sebuah pekerjaan.

c. Analisis Personalia

Mengindikasikan kesenjangan antara kebutuhan kerja dan kebutuhan organisasi yang teridentifikasi dengan karakteristik masing-masing karyawan. Analisis ini berlandaskan suatu perbandingan kinerja waktu pegawai terhadap standar kinerja organisasional (penyimpangan kinerja), atau suatu perbandingan kebutuhan keahlian pegawai yang diantisipasi dengan tingkat keahlian saat ini.

#### 2.3.4 Tujuan Pelatihan Kerja

Menurut Carrel dalam Salinding (2011) mengemukakan delapan tujuan utama program pelatihan antara lain:

- a. Memperbaiki kinerja
- b. Meningkatkan keterampilan karyawan
- c. Menghindari keusangan manajerial
- d. Memecahkan permasalahan
- e. Orientasi karyawan baru
- f. Persiapan promosi dan keberhasilan manajerial
- g. Memperbaiki kepuasan untuk kebutuhan pengembangan personel
- h. Bila suatu badan usaha menyelenggarakan pelatihan bagi karyawannya, maka perlu terlebih dahulu dijelaskan apa yang menjadi sasaran dari pada pelatihan tersebut. Dalam pelatihan tersebut ada beberapa sasaran utama yang ingin dicapai.

Pelatihan merupakan sub dari fungsi operasional manajemen yaitu pengembangan sumber daya manusia, pelatihan sangat dibutuhkan baik di

perusahaan-perusahaan maupun instansi-instansi pemerintah karena melalui pelatihan seorang pegawai dapat meningkatkan kemampuannya. Program pelatihan akan mengurangi ketegangan yang terjadi di dalam organisasi yang positif dari tenaga kerja yang bersangkutan (Mangkunegara : 2010).

### 2.3.5 Indikator Pelatihan Kerja

Indikator-indikator pelatihan menurut Mangkunegara (2017), diantaranya adalah sebagai berikut:

#### 1. Instruktur

Mengingat pelatihan umumnya berorientasi pada peningkatan skill, maka para pelatih yang dipilih untuk memberikan materi pelatihan harus benar-benar memiliki kualifikasi yang memadai sesuai bidangnya, personal dan kompeten. Selain itu pendidikan instruktur pun harus benar-benar baik untuk melakukan pelatihan.

#### 2. Peserta

Peserta pelatihan tentunya harus diseleksi berdasarkan persyaratan tertentu dan kualifikasi yang sesuai. Selain itu peserta pelatihan juga harus memiliki semangat yang tinggi untuk mengikuti pelatihan.

#### 3. Materi

Pelatihan sumber daya manusia merupakan materi atau kurikulum yang sesuai dengan tujuan pelatihan sumber daya manusia yang hendak dicapai oleh perusahaan dan materi pelatihan pun harus *update* agar peserta pelatihan dapat memahami masalah yang terjadi pada kondisi yang sekarang.

#### 4. Metode

Metode pelatihan akan lebih menjamin berlangsungnya kegiatan pelatihan sumber daya manusia yang efektif apabila sesuai dengan jenis materi dan komponen peserta pelatihan.

#### 5. Tujuan

Pelatihan merupakan tujuan yang ditentukan, khususnya terkait dengan penyusunan rencana aksi (*action play*) dan penempatan sasaran, serta hasil yang diharapkan dari pelatihan yang diselenggarakan. Selain itu tujuan pelatihan harus disosialisasikan sebelumnya pada para peserta agar peserta dapat memahami pelatihan tersebut.

### 2.4 Kepuasan Kerja

#### 2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Dalam Luthans (2012) Locke memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Menurut Afandi (2018) Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

### 2.4.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

a. Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

b. Upah

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

c. Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

d. Pengawas

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

e. Rekan kerja

Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

### 2.4.3 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2012) kepuasan kerja apabila tidak terpenuhi akan memiliki konsekuensi tersendiri yaitu :

- *Exit* (keluar), adalah ketidakpuasan yang diungkapkan melalui perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan organisasi.
- *Voice* (Aspirasi), adalah ketidakpuasan yang diungkapkan melalui usaha yang aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi.
- *Loyalty* (kesetiaan), adalah ketidakpuasan yang diungkapkan dengan secara aktif menunggu membaiknya kondisi
- *Neglect* (pengabaian), adalah ketidakpuasan yang diungkapkan dengan membiarkan kondisi menjadi lebih buruk.

Dari konsekuensi yang dikemukakan diatas, konsekuensi *exit* dan *neglect* berhubungan dengan kinerja, produktivitas, ketidakhadiran dan perputaran karyawan, sehingga akan memberikan dampak buruk bagi organisasinya. Sedangkan *voice* dan *loyalty* lebih mengarah pada sikap ketidakpuasan yang konstruktif atau membangun dimana karyawan memberikan aspirasinya dan loyal menunggu keadaan membaik.

### 2.4.4 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja

Terdapat banyak sekali faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Di antara banyak faktor tersebut terdapat faktor yang bergantung pada pribadi masing-masing karyawan atau bersifat subjektif dan

terdapat juga beberapa faktor umum yang memiliki peranan besar pada kepuasan karyawan secara umum pula. Menurut Sutrisno (2019) beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja yang diantaranya sebagai berikut:

1. Kesempatan untuk maju
2. Keamanan kerja
3. Gaji/upah
4. Perusahaan dan manajemen
5. Pengawasan sekaligus atasan
6. Faktor intrinsik dari pekerjaan
7. Kondisi kerja
8. Aspek sosial dalam pekerjaan
9. Komunikasi yang lancar
10. Fasilitas yang memadai

#### **2.4.5 Manfaat Kepuasan Kerja**

Nitisemito (2019) berpendapat bahwa apabila suatu perusahaan mampu memengaruhi kepuasan kerja, maka perusahaan tersebut akan memperoleh banyak manfaat yang di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan

Di samping manfaat mentah-mentah dari pekerjaan yang lebih cepat diselesaikan, hal tersebut juga akan sangat berperan dalam pengurangan beban kerja karena telah terselesaikan tepat waktu tanpa menyita waktu lebih.

2. Kerusakan akan dapat dikurangi

Kerusakan dapat dikurangi dengan maksud pekerjaan yang memiliki risiko dapat dikurangi sehingga dapat membuat kepuasan karyawan dalam bekerja.

3. Absensi dapat diperkecil

Kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh pada absensi di mana jika kepuasan kerja karyawan tinggi maka tingkat absensi akan terus turun dikarenakan karyawan bersemangat.

4. Perpindahan karyawan dapat diperkecil

Perpindahan karyawan diperkecil dikarenakan karyawan merasa puas dan senang dengan pekerjaan yang dilakukan.

5. Produktivitas kerja dapat ditingkatkan

Produktivitas kerja dapat meningkat dikarenakan adanya semangat kerja yang dipacu oleh kepuasan kerja karyawan yang terbilang tinggi.

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### **3.1 Objek Penelitian**

Objek pada penelitian ini adalah pegawai Kanwil DJBC Sumbagtim. Objek dalam penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu perbandingan pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan pegawai di Kanwil DJBC Sumbagtim.

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa “objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan”. Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa objek penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai oleh peneliti untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang satu hal terkait adanya pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja pegawai yang beralamat di Jalan R Sukanto No 48, Palembang.

##### **3.2 Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian komparatif, yaitu membandingkan pengaruh pelatihan offline dan online terhadap kepuasan kerja pegawai di Kanwil DJBC Sumbagtim. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif kuantitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif,

jenis penelitiannya adalah survei. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui pengaruh pelatihan offline dan online terhadap kepuasan kerja pegawai di Kanwil DJBC Sumbagtim.

### **3.3 Operasional Variabel**

Sebelum mengadakan penilaian dalam penelitian, penulis harus menentukan operasional variabel, hal ini dimaksudkan agar dapat mempermudah dalam melakukan penelitian. Variabel dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu :

1. Variabel Independen, yaitu Pelatihan Offline dan Pelatihan Online

Variabel independen atau variabel bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2016).

2. Variabel Dependen, yaitu Kepuasan Kerja

Variabel Dependen atau variabel terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena terdapat variabel bebas (Sugiyono, 2016). Operasional Variabel tersebut selanjutnya diuraikan dalam tabel operasional sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

| Variabel        | Konsep Variabel                                                                                                                                                                                                                                            | Indikator                                                                                                                                                        | Skala   |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Pelatihan Kerja | Pelatihan adalah proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah kinerja seseorang dalam melakukan pekerjaannya. (Afandi, 2018)                                                                                                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instruktur</li> <li>2. Peserta pelatihan</li> <li>3. Materi</li> <li>4. Metode</li> <li>5. Tujuan pelatihan</li> </ol> | Ordinal |
| Kepuasan Kerja  | Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. (Afandi, 2018) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pekerjaan</li> <li>2. Upah</li> <li>3. Promosi</li> <li>4. Pengawas</li> <li>5. Rekan kerja</li> </ol>                 | Ordinal |

*Sumber : Data diolah (2023)*

### **3.4 Metode Populasi Penarikan Sampel**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penarikan sampel dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah penentuan sampel berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Kriteria yang penulis tetapkan untuk penelitian ini adalah bagian/bidang pekerjaan yang mengikuti pelatihan offline dan pelatihan online paling seimbang dari segi jumlah pelatihan yang diikuti. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 88

orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 31 orang responden dari Bagian Fasilitas Kepabeanan dan Cukai dan Bagian Kepabeanan dan Cukai.

**Tabel 3.2**  
**Data jumlah pegawai Kantor Wilayah DJBC Sumbagtim**

| <b>Nama Bagian</b>                    | <b>Jumlah Pegawai</b> |
|---------------------------------------|-----------------------|
| Kepala Kantor Wilayah                 | 1 orang               |
| Bagian Umum                           | 21 orang              |
| Bagian Fasilitas Kepabeanan dan Cukai | 14 orang              |
| Bagian Kepabeanan dan Cukai           | 17 orang              |
| Bagian Kepatuhan Internal             | 11 orang              |
| Bidang Penindakan dan Penyidikan      | 24 orang              |
| <b>Jumlah</b>                         | <b>88 orang</b>       |

*Sumber : Data Kantor Wilayah DJBC Sumbagtim 2022*

### **3.5 Prosedur Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab masalah penelitian. Umumnya cara pengumpulan data dapat menggunakan teknik: wawancara, angket (kuesioner), pengamatan (obesrvasi), studi dokumentasi (Juliansyah Noor, 2011).

#### **3.5.1 Data Primer**

Menurut Sugiyono (2017) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini penulis akan mengumpulkan data primer. Proses pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah menggunakan kuesioner yaitu teknik

pengumpulan data dengan cara membagikan beberapa daftar pernyataan kepada pegawai Kanwil DJBC Sumbagtim dengan harapan para pegawai akan memberikan respon atas daftar pernyataan-pernyataan tersebut. Dalam kuesioner ini data primer meliputi identitas pegawai dan daftar pernyataan yang telah tersedia pilihan jawabannya yang sesuai dengan data yang dibutuhkan.

Skala yang digunakan oleh penulis ialah skala Likert. Skala Likert menurut Juliansyah (2012) merupakan teknik mengukur sikap di mana subjek diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing pernyataan.

**Tabel 3.3**  
**Skala Model Likert**

| <b>Pilihan jawaban</b> | <b>Singkatan</b> | <b>Bobot Nilai</b> |
|------------------------|------------------|--------------------|
| Sangat Setuju          | SS               | 5                  |
| Setuju                 | S                | 4                  |
| Kurang Setuju          | KS               | 3                  |
| Tidak Setuju           | TS               | 2                  |
| Sangat Tidak Setuju    | STS              | 1                  |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai skala likert, penullis menyimpulkan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu dan memiliki bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan yang diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1.

### 3.5.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber antara lain dari sejarah instansi, visi dan misi, struktur organisasi, serta tanggung jawab serta fungsi dari masing-masing unit kerja yang didapatkan langsung dari instansi sesuai dengan masalah dalam penelitian ini.

## 3.6 Uji Persyaratan Instrumen

### 3.6.1 Uji Validitas

Menurut Juliansyah (2012) validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid/sahih instrumen kuesioner yang telah disusun. Pengujian kuesioner dilakukan dengan cara uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pernyataan (*corrected item*) dengan skor total (*total correlation*) kuesioner tersebut. Jika nilai *Corrected Item-Total Correlation*  $> r_{\text{tabel}}$  atau  $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$  maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016) uji reliabilitas merupakan uji instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur instrumen yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan

dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama. Dalam penelitian ini nilai reliabilitas dinyatakan dengan koefisien *Cronbach's Alpha* berdasarkan kriteria reliabilitas adalah 0,6 bila kriteria pengujian terpenuhi maka kuesioner dinyatakan reliabel.

### **3.7 Pengujian Hipotesis Komparatif**

Pengujian hipotesis komparatif berarti pengujian parameter populasi yang berbentuk perbandingan melalui ukuran sampel yang juga berbentuk perbandingan. Selanjutnya setiap model komparasi sampel dibagi menjadi dua jenis yaitu sampel yang berkorelasi dan sampel yang tidak berkorelasi. Pada penelitian ini penulis menggunakan uji t dua sampel berpasangan (*paired sample t-test*) untuk mengetahui nilai rata-rata antara dua variabel yang diteliti, korelasi antara dua variabel, dan ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yang diteliti.

#### **3.7.1 Uji t Dua Sampel Berpasangan (*paired sample t-test*)**

Paired sampe t-test adalah pengujian yang dilakukan terhadap dua sampel yang berpasangan. Menurut Suliyanto (2018) sampel yang berpasangan dapat diartikan sebagai sampel dengan subjek yang sama namun mengalami dua atau lebih perlakuan yang berbeda. Misalnya dalam penelitian ini membandingkan antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja. Di sini subjeknya sama tetapi mengalami perlakuan yang

berbeda yaitu pelatihan offline dan pelatihan online. Cara analisis data menggunakan SPSS dengan tingkat signifikan 0,05. Pada pengujian ini terdapat 3 hasil yang dapat menjadi acuan untuk menentukan hipotesis pada penelitian ini, yaitu:

1. Paired Samples Statistics. Dari tabel ini dapat dilihat nilai rata-rata dari dua variabel yang diteliti dengan melihat kolom "*Mean*" pada tabel hasil pengujian.
2. Paired Samples Correlations. Pada hasil pengujian ini dapat disimpulkan hubungan atau korelasi antara dua variabel yang diteliti dengan melihat kolom "*Correlation*" dan "*Sig.*" serta membandingkan dengan nilai alpha (0,05).
3. Paired Samples Test. Dari tabel hasil pengujian ini dapat dilihat apakah ada perbedaan atau tidak antara dua variabel yang diteliti dengan melihat kolom "*Sig. (2-tailed)*" pada tabel pengujian dan membandingkan dengan nilai alpha (0,05).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Instansi**

##### **4.1.1 Sejarah Berdirinya Bea Cukai**

Sejak Indonesia merdeka telah dibentuk Bea Cukai yaitu pada tanggal 1 Oktober 1946 dengan nama Pejabatan Bea Cukai. Saat itu yang menjabat Menteri Keuangan adalah Sjafrudin Prawiranegara dan beliau menunjuk R A. Kartadjoemena sebagai Kepala Pejabatan Bea Cukai yang pertama. Bisa dikatakan pada tanggal 1 Oktober 1946 sebagai hari lahir Bea dan Cukai Indonesia.

Adapun Kantor Wilayah DJBC Sumbagsel sendiri berdiri sejak tahun 1957 dengan Bapak Azizam Malik sebagai Kepala Kantornya. Kanwil DJBC Sumbagsel awalnya terletak di Jalan Memet Sastrawirya Boombaru Palembang satu lokasi dengan dengan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Palembang. Sejak Oktober 2017, berdasarkan PMK Nomor 188/PMK.01/2016 yang ditetapkan pada tanggal 05 Desember 2016 dan diundangkan pada tanggal 06 Desember 2016 Kanwil DJBC Sumatera Bagian Selatan berganti menjadi Kanwil DJBC Sumatera Bagian Timur yang sebelumnya menaungi 6 Satuan Kerja menjadi 4 Satuan Kerja yaitu :

1. KPPBC Tipe Madya Pabean B Palembang
2. KPPBC Tipe Madya Pabean B Jambi
3. KPPBC Tipe Madya Pabean B Pangkal Pinang

#### 4. KPPBC Tipe Pratama Tanjung Pandan

Kini, Kantor Wilayah DJBC Sumatera Bagian Timur terletak di Jalan R Sukanto No 48, Palembang dan sejak tanggal 3 Agustus 2021 Kanwil DJBC Sumatera Bagian Selatan dipimpin oleh Bapak Sugeng Apriyanto sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 301/KMK.01/UP.11/2021.

##### 4.1.2 Logo Kantor Bea Cukai

Berikut adalah logo dari Kantor Bea Cukai Sumbagtim:



**KEMENTERIAN KEUANGAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI**

##### 4.1.3 Visi dan Misi Kanwil Dirjen Bea Cukai Sumbagtim

Visi Kanwil Dirjen Bea Cukai Sumbagtim adalah :

**“Menjadi yang Terbaik di Antara Kantor Wilayah DJBC dalam Kinerja dan Citra”**

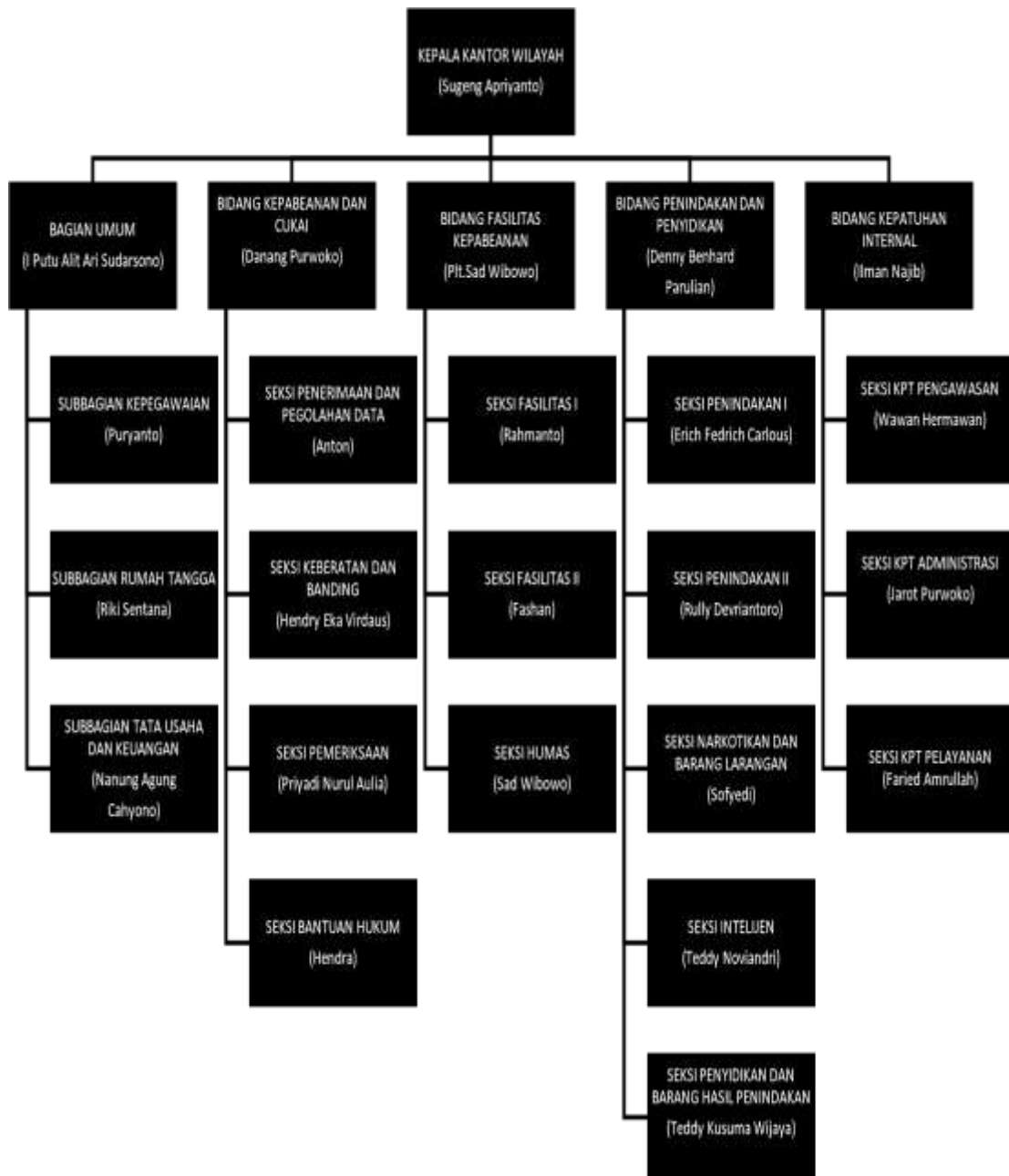
Sedangkan misi dari Kanwil Wilayah Bea Cukai Sumbagtim adalah sebagai berikut:

1. Melakukan bimbingan teknis beserta pengawasan pelaksanaannya dalam rangka pelayanan untuk kelancaran arus barang, dokumen dan penumpang;

2. Berperan aktif memberikan bimbingan dalam rangka pemecahan masalah yang dihadapi kantor-kantor dibawahnya;
3. Meningkatkan pelayanan untuk mendorong daya saing industri dalam negeri khususnya yang berorientasi ekspor;
4. Memberikan arahan dalam rangka optimalisasi penerimaan bea masuk, bea keluar dan cukai;
5. Mewujudkan pengawasan yang efektif dan bertanggung jawab;
6. Membangun sumber daya manusia yang berintegritas dan profesional;
7. Memperkuat sistem informasi berbasis teknologi;
8. Meningkatkan koordinasi dan hubungan yang harmonis dengan instansi terkait.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**



Sumber : Kanwil DJBC Sumbagtim 2022

#### 4.1.5 Deskripsi Kerja

Berikut uraian pekerjaan dari masing-masing bagian:

##### 1. Bagian Umum

Mempunyai tugas melaksanakan urusan keuangan, ketatausahaan dan rumah tangga, administrasi kepegawaian dan pengembangan pegawai, memfasilitasi dan melakukan pembinaan administratif bagi Jabatan Fungsional Pemeriksa Bea dan Cukai, dan jabatan fungsional lainnya sesuai dengan ruang lingkup tugas jabatan fungsional yang bersangkutan.

Dalam melaksanakan tugas, Bagian Umum menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian dan pengembangan pegawai;
- b. pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan administratif bagi Jabatan Fungsional Pemeriksa Bea dan Cukai, dan jabatan fungsional lainnya sesuai dengan ruang lingkup tugas jabatan fungsional yang bersangkutan;
- c. pelaksanaan urusan rumah tangga, dan perlengkapan; dan
- d. pelaksanaan urusan tata usaha, kearsipan, dan keuangan.

Bagian Umum terdiri atas:

- a. Subbagian Kepegawaian;

- b. Subbagian Rumah Tangga; dan
- c. Subbagian Tata Usaha dan Keuangan

## **2. Bidang Kepabeanan dan Cukai**

Mempunyai tugas melaksanakan bimbingan teknis, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan, melaksanakan penelitian ulang dan penelitian atas keberatan terhadap keputusan di bidang kepabeanan dan cukai, melaksanakan penyusunan rencana, analisis potensi, pemantauan dan evaluasi realisasi penerimaan bea masuk, bea keluar, cukai, dan pungutan negara yang sesuai peraturan perundang-undangan dipungut oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, melaksanakan koordinasi dan pengelolaan data, penyajian informasi dan pelaporan, memberikan bantuan hukum di bidang kepabeanan dan cukai, serta asistensi dari segi hukum dalam penyusunan keputusan serta pelaksanaan tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang mempunyai implikasi di bidang hukum.

Dalam melaksanakan tugas, Bidang Kepabeanan dan Cukai menyelenggarakan fungsi:

- a. pemberian bimbingan teknis, penyiapan pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan klasifikasi barang dan nilai pabean;

- b. penyiapan bahan penyusunan rencana, analisis potensi, pemantauan dan evaluasi realisasi, dan penyusunan laporan penenmaan di bidang kepabeanan dan cukai;
- c. penelitian ulang atas penetapan di bidang kepabeanan dan cukai;
- d. penelitian atas keberatan terhadap penetapan di bidang kepabeanan dan cukai, serta penyiapan administrasi urusan banding;
- e. pemberian bantuan hukum terhadap permasalahan hukum yang timbul akibat pelaksanaan tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- f. pemberian asistensi dari segi hukum dalam penyusunan keputusan serta pelaksanaan tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang mempunyai implikasi di bidang hukum; dan
- g. penyiapan bahan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan data, penyajian informasi, dan laporan di bidang kepabeanan dan cukai.

Bidang Kepabeanan dan Cukai terdiri atas:

- a. Seksi Pemeriksaan;
- b. Seksi Keberatan dan Banding;
- c. Seksi Penerimaan dan Pengelolaan Data; dan
- d. Seksi Bantuan Hukum.

### 3. Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai

Mempunyai tugas melaksanakan bimbingan teknis, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan perijinan dan fasilitasi di bidang kepabeanan dan cukai, dan melaksanakan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan kepabeanan dan cukai, hubungan masyarakat, serta memberikan bimbingan kepatuhan di bidang kepabeanan dan cukai.

Dalam melaksanakan tugas, Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai menyelenggarakan fungsi:

- a. pemberian bimbingan teknis, penyiapan pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan tata laksana di bidang kepabeanan dan cukai;
- b. pemberian bimbingan teknis, pengendalian, pemberian rekomendasi dan perijinan, serta evaluasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang fasilitas Tempat Penimbunan Berikat dan Authorized Economic Operator (AEO) serta bidang kepabeanan dan cukai lainnya;
- c. pelaksanaan fasilitas pembebasan dan/ atau pengembalian bea masuk dalam rangka ekspor dan fasilitas kepabeanan lainnya;
- d. pelaksanaan fasilitas di bidang cukai;
- e. pemberian bimbingan kepatuhan di bidang kepabeanan dan cukai; dan

- f. penyuluhan dan publikasi peraturan perundangundangan di bidang kepabeanan dan cukai dan hubungan masyarakat.

Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai terdiri atas:

- a. Seksi Perijinan dan Fasilitas; dan
- b. Seksi Bimbingan Kepatuhan dan Hubungan Masyarakat.

#### **4. Bidang Penindakan dan Penyidikan**

Mempunyai tugas melaksanakan pemberian bimbingan teknis, pengendalian, evaluasi, pengoordinasian dan pelaksanaan intelijen, melaksanakan patroli dan operasi pencegahan pelanggaran peraturan perundang-undangan, dan melaksanakan penindakan dan penyidikan tindak pidana kepabeanan dan cukai.

Dalam melaksanakan tugas, Bidang Penindakan dan Penyidikan menyelenggarakan fungsi:

- a. pemberian bimbingan teknis, penyiapan pengendalian, evaluasi, penyiapan koordinasi, dan pelaksanaan intelijen, patroli dan operasi pencegahan pelanggaran peraturan perundangundangan, penindakan dan penyidikan tindak pidana kepabeanan dan cukai;
- b. pengumpulan, analisis, penyajian, dan penyebaran informasi intelijen dan hasil intelijen di bidang kepabeanan dan cukai;

- c. pengelolaan pangkalan data intelijen;
- d. penyiapan pengendalian tindak lanjut hasil penindakan dan pemantauan tindak lanjut hasil penyidikan di bidang kepabeanan dan cukai;
- e. pengumpulan data pelanggaran dan data penyelesaian pelanggaran peraturan perundangundangan kepabeanan dan cukai;
- f. penatausahaan dan pengurusan barang hasil penindakan dan barang bukti, pelelangan, dan premi; dan
- g. penyiapan pengelolaan dan pemeliharaan sarana operasi, sarana komunikasi, dan senjata api Kantor Wilayah.

Bidang Penindakan dan Penyidikan terdiri atas :

- a. Seksi Intelijen;
- b. Seksi Penindakan;
- c. Seksi Narkotika dan Barang Larangan; dan
- d. Seksi Penyidikan dan Barang Hasil Penindakan.

## **5. Bidang Kepatuhan Internal**

Mempunyai tugas melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas, pengendalian intern, pengelolaan risiko, pemantauan pengelolaan kinerja,

analisis beban kerja, investigasi internal, upaya pencegahan pelanggaran dan penegakan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, penyusunan rencana kerja dan laporan akuntabilitas, serta perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis di wilayah kerja Kantor Wilayah.

Dalam melaksanakan tugas, Bidang Kepatuhan Internal menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan bahan koordinasi dan pengawasan pelaksanaan tugas di bidang pelayanan kepastian dan cukai di wilayah kerja masing-masing Kantor Wilayah;
- b. penyiapan bahan koordinasi dan pengawasan pelaksanaan tugas intelijen, penindakan, dan penyidikan di bidang kepastian dan cukai di wilayah kerja masing-masing Kantor Wilayah;
- c. penyiapan bahan koordinasi dan pengawasan pelaksanaan tugas di bidang administrasi di wilayah kerja masing-masing Kantor Wilayah;
- d. penyiapan bahan koordinasi pelaksanaan pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, pengelolaan kinerja, analisis beban kerja, investigasi internal, dan upaya pencegahan pelanggaran dan penegakan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin di wilayah kerja masing-masing Kantor Wilayah;

- e. pelaksanaan pemantauan tindak lanjut hasil pengawasan dan perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis di wilayah kerja masing-masing Kantor Wilayah; dan
- f. pelaksanaan penyusunan rencana kerja dan laporan akuntabilitas di lingkungan Kantor Wilayah masing-masing.

Bidang Kepatuhan Internal terdiri atas :

- a. Seksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pelayanan;
- b. Seksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pengawasan; dan
- c. Seksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Administrasi.

#### **4.2 Deskripsi Responden**

Setelah dilakukannya penyebaran kuesioner kepada pegawai Kanwil DJBC Sumbagtim sebanyak 31 responden, peneliti memperoleh beberapa informasi tambahan mengenai data para responden mengenai jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan jabatan kerja. Berikut ini adalah rincian data tambahan yang telah didapat oleh peneliti melalui kuesioner.

#### 4.2.1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

##### **Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah (Orang)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Laki-laki            | 25                    | 81                    |
| Perempuan            | 6                     | 19                    |
| <b>Jumlah</b>        | <b>31</b>             | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas karakteristik pegawai di Bidang Kepabeanan dan Cukai serta Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 25 orang atau 81%, sedangkan perempuan sebanyak 6 orang atau 19%.

#### 4.2.2 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Umur

**Tabel 4.2**

##### **Karakteristik Pegawai Berdasarkan Umur**

| <b>Kategori Usia (Tahun)</b> | <b>Jumlah (Orang)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 20-29                        | 8                     | 26                    |
| 30-39                        | 11                    | 35                    |
| 40-49                        | 6                     | 19                    |
| 50-59                        | 6                     | 19                    |
| <b>Jumlah</b>                | <b>31</b>             | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas karakteristik pegawai di Bidang Kepabeanan dan Cukai serta Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai berdasarkan umur yaitu yang memiliki umur 20-29 tahun sebanyak 8 orang atau 26%, umur 30-39 sebanyak 11 orang atau 35%, umur 40-49 tahun dan 50-59 tahun masing-masing sebanyak 6 orang atau 19%.

#### 4.2.3 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

| <b>Pendidikan Terakhir</b> | <b>Jumlah (Orang)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| SMA                        | 1                     | 3                     |
| D1                         | 9                     | 29                    |
| D3                         | 6                     | 19                    |
| S1                         | 9                     | 29                    |
| S2                         | 6                     | 19                    |
| <b>Jumlah</b>              | <b>31</b>             | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas diketahui data pegawai di Bidang Kepabeanan dan Cukai serta Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumatera Bagian Timur menurut pendidikan terakhir yaitu SMA sebanyak 1 orang atau 3%, D1 sebanyak 9 orang atau 29%, D3 sebanyak 6 orang atau 19%, S1 sebanyak 9 orang atau 29 orang, dan S2 sebanyak 6 orang atau 19%.

#### 4.2.4 Karaktersitik Pegawai Berdasarkan Jabatan Kerja

**Tabel 4.4**

**Karaktersitik Pegawai Berdasarkan Jabatan Kerja**

| <b>Tingkat Jabatan</b> | <b>Jumlah (Orang)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Eselon III             | 1                     | 3                     |
| Eselon IV              | 7                     | 23                    |
| Pelaksana              | 23                    | 74                    |
| <b>Jumlah</b>          | <b>31</b>             | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.4 di atas diketahui tingkat jabatan kerja pegawai di Bidang Kepabeanan dan Cukai serta Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumatera Bagian Timur adalah Eselon III sebanyak 1 orang atau 3%, Eselon IV sebanyak 7 orang atau 23%, dan Pelaksana sebanyak 23 orang atau 74%.

#### 4.3 Tabulasi Pernyataan Kuesioner

Tabulasi adalah proses penyusunan dan analisis data dalam bentuk tabel. Dalam penelitian ini tabulasi pernyataan responden terdiri dari 3 variabel yakni pelatihan offline, pelatihan online, dan kepuasan kerja. Berikut ini disajikan pembahasan tentang tabulasi pernyataan responden tersebut:

#### 4.3.1 Tabulasi Pernyataan Pegawai Tentang Pelatihan Offline

**Tabel 4.5**

**Pelatih/instruktur menyampaikan contoh yang berkaitan dengan kegiatan yang diadakan perusahaan/instansi**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 15                      | 48                    |
| Setuju              | 15                      | 48                    |
| Kurang Setuju       | 1                       | 4                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 15 orang atau 48%, setuju 15 orang atau 48%, kurang setuju 1 orang atau 4%, tidak setuju 0 dan sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.6**

**Kemampuan instruktur dalam memberikan pelatihan sudah sesuai harapan**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 10                      | 32                    |
| Setuju              | 21                      | 68                    |
| Kurang Setuju       | 0                       | 0                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 10 orang atau 32%, setuju 21 orang atau 68% sedangkan yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.7****Peserta yang ikut dalam pelatihan memiliki antusias yang tinggi**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 10                      | 32                    |
| Setuju              | 14                      | 45                    |
| Kurang Setuju       | 7                       | 23                    |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 10 orang atau 32%, setuju 14 orang atau 45%, kurang setuju 7 orang atau 23% sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.8****Peserta dilakukan evaluasi setelah pelatihan dilaksanakan**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 13                      | 42                    |
| Setuju              | 18                      | 58                    |
| Kurang Setuju       | 0                       | 0                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 13 orang atau 42%, setuju 18 orang atau 58% sedangkan yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.9**  
**Materi dapat dipahami/dicerna dengan baik**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 1                       | 3                     |
| Setuju              | 8                       | 26                    |
| Kurang Setuju       | 0                       | 0                     |
| Tidak Setuju        | 16                      | 52                    |
| Sangat Tidak Setuju | 6                       | 19                    |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 1 orang atau 3%, setuju 8 orang atau 26%, kurang setuju 0, tidak setuju 16 orang atau 52%, dan sangat tidak setuju 6 orang atau 19%.

**Tabel 4.10**  
**Materi meningkatkan pengetahuan dan kemampuan peserta**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 2                       | 7                     |
| Setuju              | 4                       | 13                    |
| Kurang Setuju       | 11                      | 35                    |
| Tidak Setuju        | 11                      | 35                    |
| Sangat Tidak Setuju | 3                       | 10                    |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 2 orang atau 7%, setuju 4 orang atau 13%, kurang setuju 35%, tidaksetuju 11 orang atau 35%, dan sangat tidak setuju 3 orang atau 10%.

**Tabel 4.11**  
**Materi yang diberikan sesuai dengan bagian/bidang pekerjaan tiap peserta pelatihan**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 2                       | 6                     |
| Setuju              | 1                       | 3                     |
| Kurang Setuju       | 7                       | 23                    |
| Tidak Setuju        | 13                      | 42                    |
| Sangat Tidak Setuju | 8                       | 26                    |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 2 orang atau 6%, setuju 1 orang atau 3%, kurang setuju 7 orang atau 23%, tidak setuju 13 orang atau 42%, dan sangat tidak setuju 8 orang atau 26%.

**Tabel 4.12**  
**Metode pelatihan sesuai dengan materi**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 1                       | 3                     |
| Setuju              | 2                       | 7                     |
| Kurang Setuju       | 9                       | 29                    |
| Tidak Setuju        | 14                      | 45                    |
| Sangat Tidak Setuju | 5                       | 16                    |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 1 orang atau 3%, setuju 2 orang atau 7%, kurang setuju 9 orang atau 29%, tidak setuju 14 orang atau 45%, dan sangat tidak setuju 5 orang atau 16%.

**Tabel 4.13**  
**Metode pelatihan mendukung peserta lebih proaktif**

| Pilihan             | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 15               | 48             |
| Setuju              | 16               | 52             |
| Kurang Setuju       | 0                | 0              |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>        | <b>100</b>     |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 15 orang atau 48%, setuju 16 orang atau 52%, sedangkan kurang setuju, tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.14**  
**Metode pelatihan disesuaikan dengan sarana dan prasarana**

| Pilihan             | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 1                | 3              |
| Setuju              | 2                | 6              |
| Kurang Setuju       | 3                | 10             |
| Tidak Setuju        | 17               | 55             |
| Sangat Tidak Setuju | 8                | 26             |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>        | <b>100</b>     |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 1 orang atau 3%, setuju 2 orang atau 6%, kurang setuju 3 orang atau 10%, tidak setuju 17 orang atau 55%, dan sangat tidak setuju 8 orang atau 26%.

**Tabel 4.15**  
**Mengikuti pelatihan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah dan cepat**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 13                      | 42                    |
| Setuju              | 18                      | 58                    |
| Kurang Setuju       | 0                       | 3                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 13 orang atau 42%, setuju 18 orang atau 58%, sedangkan kurang setuju, tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.16**  
**Pelatihan dapat menyegarkan pikiran yang jenuh akibat tugas-tugas yang belum dipahami**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 11                      | 36                    |
| Setuju              | 14                      | 45                    |
| Kurang Setuju       | 6                       | 19                    |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 11 orang atau 36%, setuju 14 orang atau 45%, kurang setuju 6 orang atau 19%, sedangkan tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

#### 4.3.2 Tabulasi Pernyataan Pegawai Tentang Pelatihan Online

**Tabel 4.17**

**Pelatih/instruktur menyampaikan contoh yang berkaitan dengan kegiatan yang diadakan perusahaan/instansi**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 17                      | 55                    |
| Setuju              | 13                      | 42                    |
| Kurang Setuju       | 1                       | 3                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 17 orang atau 55%, setuju 13 orang atau 42%, kurang setuju 1 orang atau 3%, dan tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.18**

**Kemampuan instruktur dalam memberikan pelatihan sudah sesuai harapan**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 10                      | 32                    |
| Setuju              | 20                      | 65                    |
| Kurang Setuju       | 1                       | 3                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 10 orang atau 32%, setuju 20 orang atau 65%, kurang setuju 1 orang atau 3%, sedangkan tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.19**  
**Peserta yang ikut dalam pelatihan memiliki antusias yang tinggi**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 14                      | 45                    |
| Setuju              | 16                      | 52                    |
| Kurang Setuju       | 1                       | 3                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 14 orang atau 45%, setuju 16 orang atau 52%, kurang setuju 1 orang atau 3%, sedangkan tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.20**  
**Peserta dilakukan evaluasi setelah pelatihan dilaksanakan**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 18                      | 58                    |
| Setuju              | 12                      | 39                    |
| Kurang Setuju       | 1                       | 3                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 18 orang atau 58%, setuju 12 orang atau 39%, kurang setuju 1 orang atau 3%, sedangkan tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.21**  
**Materi dapat dipahami/dicerna dengan baik**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 18                      | 58                    |
| Setuju              | 13                      | 42                    |
| Kurang Setuju       | 0                       | 0                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.21 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 18 orang atau 58%, setuju 13 orang atau 42%, sedangkan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.22**  
**Materi meningkatkan pengetahuan dan kemampuan peserta**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 11                      | 35                    |
| Setuju              | 12                      | 39                    |
| Kurang Setuju       | 8                       | 26                    |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 11 orang atau 35%, setuju 12 orang atau 39%, kurang setuju 8 orang atau 26%, sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.23**  
**Materi yang diberikan sesuai dengan bagian/bidang pekerjaan tiap peserta pelatihan**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 17                      | 55                    |
| Setuju              | 14                      | 45                    |
| Kurang Setuju       | 0                       | 0                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.23 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 17 orang atau 55%, setuju 14 orang atau 45%, sedangkan kurang setuju, tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.24**  
**Metode pelatihan sesuai dengan materi**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 6                       | 19                    |
| Setuju              | 19                      | 62                    |
| Kurang Setuju       | 6                       | 19                    |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.24 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 6 orang atau 19%, setuju 19 orang atau 62%, kurang setuju 6 orang atau 19%, sedangkan tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.25**  
**Metode pelatihan mendukung peserta lebih proaktif**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 6                       | 19                    |
| Setuju              | 12                      | 39                    |
| Kurang Setuju       | 10                      | 32                    |
| Tidak Setuju        | 3                       | 10                    |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.25 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 6 atau 19%, setuju 12 orang atau 39%, kurang setuju 10 orang atau 32%, tidak setuju 3 orang atau 10%, dan sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.26**  
**Metode pelatihan disesuaikan dengan sarana dan prasarana**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 12                      | 39                    |
| Setuju              | 18                      | 58                    |
| Kurang Setuju       | 1                       | 3                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.26 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 12 orang atau 39%, setuju 18 orang atau 58%, kurang setuju 1 orang atau 3%, sedangkan tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.27**  
**Mengikuti pelatihan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah dan cepat**

| Pilihan             | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 11               | 36             |
| Setuju              | 19               | 61             |
| Kurang Setuju       | 1                | 3              |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>        | <b>100</b>     |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.27 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 11 orang atau 36%, setuju 19 orang atau 61%, kurang setuju 1 orang atau 3%, sedangkan tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.28**  
**Pelatihan dapat menyegarkan pikiran yang jenuh akibat tugas-tugas yang belum dipahami**

| Pilihan             | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------------|------------------|----------------|
| Sangat Setuju       | 9                | 29             |
| Setuju              | 16               | 52             |
| Kurang Setuju       | 6                | 19             |
| Tidak Setuju        | 0                | 0              |
| Sangat Tidak Setuju | 0                | 0              |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>        | <b>100</b>     |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.28 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 9 orang atau 29%, setuju 16 orang atau 52%, kurang setuju 6 orang atau 19%, sedangkan tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

#### 4.3.3 Tabulasi Pernyataan Pegawai Tentang Kepuasan Kerja

**Tabel 4.29**

**Saya senang dengan tanggung jawab yang ada dari pekerjaan saya saat ini**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 13                      | 42                    |
| Setuju              | 18                      | 58                    |
| Kurang Setuju       | 0                       | 0                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.29 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 13 orang atau 42%, setuju 18 orang atau 58%, sedangkan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.30**

**Saya senang karena setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 6                       | 19                    |
| Setuju              | 10                      | 32                    |
| Kurang Setuju       | 5                       | 16                    |
| Tidak Setuju        | 8                       | 26                    |
| Sangat Tidak Setuju | 2                       | 7                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.30 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 6 orang atau 19%, setuju 10 orang atau 32%, kurang setuju 5 orang atau 16%, tidak setuju 8 orang atau 26%, dan sangat tidak setuju 2 orang atau 7%.

**Tabel 4.31**  
**Saya menerima tunjangan hari raya sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 8                       | 26                    |
| Setuju              | 8                       | 26                    |
| Kurang Setuju       | 8                       | 26                    |
| Tidak Setuju        | 5                       | 16                    |
| Sangat Tidak Setuju | 2                       | 6                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.31 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 8 orang atau 26%, setuju 8 orang atau 26%, kurang setuju 8 orang 26%, tidak setuju 5 orang atau 16%, dan sangat tidak setuju 2 orang atau 6%.

**Tabel 4.32**  
**Saya senang dengan promosi (kenaikan jabatan) sering terjadi di perusahaan**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 7                       | 23                    |
| Setuju              | 9                       | 28                    |
| Kurang Setuju       | 4                       | 13                    |
| Tidak Setuju        | 7                       | 23                    |
| Sangat Tidak Setuju | 4                       | 13                    |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.32 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 7 orang atau 23%, setuju 9 orang atau 28%, kurang setuju 4 orang atau 13%, tidak setuju 7 orang atau 23%, dan sangat tidak setuju 4 orang atau 13%.

**Tabel 4.33**  
**Saya merasa senang karena ada kesempatan terbuka untuk dipromosikan**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 3                       | 10                    |
| Setuju              | 14                      | 45                    |
| Kurang Setuju       | 5                       | 16                    |
| Tidak Setuju        | 7                       | 23                    |
| Sangat Tidak Setuju | 2                       | 6                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.33 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 3 orang atau 10%, setuju 14 orang atau 45%, kurang setuju 5 orang atau 16%, tidak setuju 7 orang atau 23%, dan sangat tidak setuju 2 orang atau 6%.

**Tabel 4.34**  
**Saya senang dengan atasan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 14                      | 45                    |
| Setuju              | 16                      | 52                    |
| Kurang Setuju       | 1                       | 3                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.34 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 14 orang atau 45%, setuju 16 orang atau 52%, kurang setuju 1 orang atau 3%, sedangkan tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.35**  
**Saya senang dengan atasan yang dapat memperlakukan bawahannya dengan baik**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 9                       | 29                    |
| Setuju              | 8                       | 26                    |
| Kurang Setuju       | 2                       | 6                     |
| Tidak Setuju        | 9                       | 29                    |
| Sangat Tidak Setuju | 3                       | 10                    |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.35 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 9 orang atau 29%, setuju 8 orang atau 26%, kurang setuju 2 orang atau 6%, tidak setuju 9 orang atau 29%, dan sangat tidak setuju 3 orang atau 10%.

**Tabel 4.36**  
**Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang saling membantu menyelesaikan pekerjaan**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 16                      | 52                    |
| Setuju              | 13                      | 42                    |
| Kurang Setuju       | 2                       | 6                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.36 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 16 orang atau 52%, setuju 13 orang atau 42%, kurang setuju 2 orang atau 6%, sedangkan tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

**Tabel 4.37**  
**Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang memiliki motivasi kerja yang tinggi**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sangat Setuju       | 15                      | 48                    |
| Setuju              | 14                      | 45                    |
| Kurang Setuju       | 2                       | 7                     |
| Tidak Setuju        | 0                       | 0                     |
| Sangat Tidak Setuju | 0                       | 0                     |
| <b>Jumlah</b>       | <b>31</b>               | <b>100</b>            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.37 di atas dapat diketahui pegawai yang menyatakan sangat setuju 15 orang atau 48%, setuju 14 orang atau 45%, kurang setuju 2 orang atau 7%, sedangkan tidak setuju serta sangat tidak setuju 0.

#### **4.4 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner**

Dalam penelitian ini, data yang digunakan oleh penulis adalah data primer. Data kuesioner berupa beberapa pernyataan kualitatif yang kemudian akan dijawab oleh responden dan dikonversi menjadi data kuantitatif. Maka dari itu, penulis perlu melakukan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas agar data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengukur dari masing-masing pernyataan dari variabel.

##### **4.4.1 Uji Validitas**

Menurut Juliansyah (2012) validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid/sahih instrumen kuesioner

yang telah disusun. Pengujian kuesioner dilakukan dengan cara uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pernyataan (*corrected item*) dengan skor total (*total correlation*) kuesioner tersebut. Jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  atau  $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$  maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

**Tabel 4.38**  
**Uji Validitas Variabel Pelatihan Offline**  
**(n=31,  $\alpha=0,05\%$ ,  $r_{\text{tabel}}=0,3550$ )**

| No. Pernyataan | $r_{\text{hitung}}$ | Keterangan |
|----------------|---------------------|------------|
| Pernyataan 1   | 0,845               | Valid      |
| Pernyataan 2   | 0,857               | Valid      |
| Pernyataan 3   | 0,929               | Valid      |
| Pernyataan 4   | 0,873               | Valid      |
| Pernyataan 5   | 0,851               | Valid      |
| Pernyataan 6   | 0,929               | Valid      |
| Pernyataan 7   | 0,942               | Valid      |
| Pernyataan 8   | 0,952               | Valid      |
| Pernyataan 9   | 0,848               | Valid      |
| Pernyataan 10  | 0,882               | Valid      |
| Pernyataan 11  | 0,873               | Valid      |
| Pernyataan 12  | 0,929               | Valid      |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.38 di atas dapat dilihat bahwa variabel Pelatihan Offline dengan jumlah 12 pernyataan dan telah diisi oleh 31 responden dinyatakan valid, karena setiap pernyataan  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ .

**Tabel 4.39**  
**Uji Validitas Variabel Pelatihan Online**  
**(n=31,  $\alpha=0,05\%$ ,  $r_{\text{tabel}}=0,3550$ )**

| No. Pernyataan | $r_{\text{hitung}}$ | Keterangan |
|----------------|---------------------|------------|
| Pernyataan 1   | 0,729               | Valid      |
| Pernyataan 2   | 0,680               | Valid      |
| Pernyataan 3   | 0,617               | Valid      |
| Pernyataan 4   | 0,693               | Valid      |
| Pernyataan 5   | 0,540               | Valid      |
| Pernyataan 6   | 0,765               | Valid      |
| Pernyataan 7   | 0,716               | Valid      |
| Pernyataan 8   | 0,829               | Valid      |
| Pernyataan 9   | 0,671               | Valid      |
| Pernyataan 10  | 0,849               | Valid      |
| Pernyataan 11  | 0,776               | Valid      |
| Pernyataan 12  | 0,718               | Valid      |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.39 di atas dapat dilihat bahwa variabel Pelatihan Online dengan jumlah 12 pernyataan dan telah diisi oleh 31 responden dinyatakan valid, karena setiap pernyataan  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ .

**Tabel 4.40**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja**  
**(n=31,  $\alpha=0,05\%$ ,  $r_{\text{tabel}}=0,3550$ )**

| No. Pernyataan | $r_{\text{hitung}}$ | Keterangan |
|----------------|---------------------|------------|
| Pernyataan 1   | 0,468               | Valid      |
| Pernyataan 2   | 0,850               | Valid      |
| Pernyataan 3   | 0,889               | Valid      |
| Pernyataan 4   | 0,916               | Valid      |
| Pernyataan 5   | 0,881               | Valid      |
| Pernyataan 6   | 0,450               | Valid      |
| Pernyataan 7   | 0,908               | Valid      |
| Pernyataan 8   | 0,571               | Valid      |
| Pernyataan 9   | 0,745               | Valid      |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.40 di atas dapat dilihat bahwa variabel Kepuasan Kerja dengan jumlah 9 pernyataan dan telah diisi oleh 31 responden dinyatakan valid, karena setiap pernyataan  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ .

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan pada tingkat kemampuan atau konsistensi suatu alat ukur (kuesioner). Kuesioner akan dinyatakan reliabel jika memberikan hasil yang konsisten bila digunakan berulang-ulang kali dengan asumsi kondisi pada saat pengukuran tidak berubah, kriteria yang digunakan adalah dengan melihat besarnya *Cronbach's Alpha*. Alat ukur dapat disebut reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  (Ghozali, 2016). Berikut tabel data uji reliabilitas setelah dihitung menggunakan SPSS ver. 25:

**Tabel 4.41**  
**Uji Reliabilitas Variabel Pelatihan Offline**

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .969                          | 12         |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.41 di atas hasil pengujian reliabilitas dari setiap pernyataan untuk variabel pelatihan offline didapatkan  $r$  alpha sebesar 0,969 maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelatihan offline dinyatakan reliabel karena alpha lebih besar dari 0,6.

**Tabel 4.42**  
**Uji Reliabilitas Variabel Pelatihan Online**

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .907                          | 12         |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.42 di atas hasil pengujian reliabilitas dari setiap pernyataan untuk variabel pelatihan online didapatkan r alpha sebesar 0,907 maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan online dinyatakan reliabel karena alpha lebih besar dari 0,6.

**Tabel 4.43**  
**Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja**

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .905                          | 9          |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.43 di atas hasil pengujian reliabilitas dari setiap pernyataan untuk variabel kepuasan kerja didapatkan r alpha sebesar 0,905 maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dinyatakan reliabel karena alpha lebih besar dari 0,6.

#### **4.5 Pengujian Hipotesis Komparatif**

Pengujian hipotesis komparatif berarti pengujian parameter populasi yang berbentuk perbandingan melalui ukuran sampel yang juga berbentuk perbandingan. Selanjutnya setiap model komparasi sampel dibagi menjadi dua

jenis yaitu sampel yang berkorelasi dan sampel yang tidak berkorelasi. Pada penelitian ini penulis menggunakan uji t dua sampel berpasangan (*paired sample t-test*) untuk mengetahui nilai rata-rata antara dua variabel yang diteliti, korelasi antara dua variabel, dan ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yang diteliti.

#### 4.5.1 Uji t Dua Sampel Berpasangan (*paired sample t-test*)

Paired sampe t-test adalah pengujian yang dilakukan terhadap dua sampel yang berpasangan. Menurut Suliyanto (2018) sampel yang berpasangan dapat diartikan sebagai sampel dengan subjek yang sama namun mengalami dua atau lebih perlakuan yang berbeda. Misalnya dalam penelitian ini membandingkan antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja. Di sini subjeknya sama tetapi mengalami perlakuan yang berbeda yaitu pelatihan offline dan pelatihan online. Cara analisis data menggunakan SPSS dengan tingkat signifikan 0,05. Pada pengujian ini terdapat 3 hasil yang dapat menjadi acuan untuk menentukan hipotesis pada penelitian ini, yaitu:

1. Paired Samples Statistics. Dari tabel ini dapat dilihat nilai rata-rata dari dua variabel yang diteliti dengan melihat kolom “*Mean*” pada tabel hasil pengujian.
2. Paired Samples Correlations. Pada hasil pengujian ini dapat disimpulkan hubungan atau korelasi antara dua variabel yang diteliti

dengan melihat kolom “*Correlation*” dan “*Sig.*” serta membandingkan dengan nilai alpha (0,05).

3. Paired Samples Test. Dari tabel hasil pengujian ini dapat dilihat apakah ada perbedaan atau tidak antara dua variabel yang diteliti dengan melihat kolom “*Sig. (2-tailed)*” pada tabel pengujian dan membandingkan dengan nilai alpha (0,05)

**Tabel 4.44**  
***Paired Samples Statistics***

|        |                   | Mean  | N  | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|-------------------|-------|----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Pelatihan Offline | 41.87 | 31 | 8.045          | 1.445           |
|        | Pelatihan Online  | 51.45 | 31 | 5.278          | .948            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa rata-rata nilai kepuasan kerja pegawai yang menjalani pelatihan secara offline adalah 41,87 dan nilai kepuasan kerja pegawai yang menjalani pelatihan secara online adalah 51,45.

**Tabel 4.45**  
***Paired Samples Correlations***

|        |                                      | N  | Correlation | Sig. |
|--------|--------------------------------------|----|-------------|------|
| Pair 1 | Pelatihan Offline & Pelatihan Online | 31 | .417        | .020 |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Pengujian di atas dilakukan untuk menguji kekuatan hubungan antara nilai pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja pegawai. Korelasi (hubungan) nilai pelatihan offline dan pelatihan online adalah 0,417.

**Tabel 4.46**  
***Paired Samples Test***

|        |                                      | Paired Differences |                |                 |                                           |        | t      | df | Sig. (2-tailed) |
|--------|--------------------------------------|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------------|--------|--------|----|-----------------|
|        |                                      | Mean               | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference |        |        |    |                 |
|        |                                      |                    |                |                 | Lower                                     | Upper  |        |    |                 |
| Pair 1 | Pelatihan Offline - Pelatihan Online | -9.581             | 7.562          | 1.358           | -12.354                                   | -6.807 | -7.054 | 30 | .000            |

*Sumber : Data diolah (2023)*

**Dasar Pengambilan Keputusan:**

1. Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja.
2. Jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,05 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja.

**Pengambilan Keputusan:**

Berdasarkan pengujian di atas, dapat diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja pegawai Kanwil DJBC Sumbagtim.

## **4.6 Pembahasan**

Setelah penulis mendapatkan data penelitian dari responden dan kemudian mendapatkan hasilnya melalui pengolahan data SPSS, maka analisis temuan penelitian mengenai variabel-variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

### **4.6.1 Nilai Rata-Rata, Korelasi, dan Ada Tidaknya Perbedaan Antara Pelatihan Offline dan Pelatihan Online Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

Nilai rata-rata antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja yaitu pelatihan offline mempunyai nilai rata-rata sebesar 41,87 dan pelatihan online mempunyai nilai rata-rata sebesar 51,45. Hasil pengujian ini dapat dijadikan salah satu acuan untuk menyimpulkan bahwa pelatihan online lebih berpengaruh terhadap kepuasan kerja dibandingkan pelatihan offline dikarenakan memiliki nilai rata-rata yang lebih besar.

Selain nilai rata-rata, pengujian paired sample t-test pada penelitian ini juga menghasilkan korelasi (hubungan) antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja. Korelasi (hubungan) nilai pelatihan offline dan pelatihan online adalah 0,417. Dengan melihat nilai signifikansi 0,020 ( $< 0,05$ ), dapat disimpulkan korelasi antara nilai pelatihan offline dan nilai pelatihan online terhadap kepuasan kerja pegawai adalah signifikan atau erat.

Dengan kata lain, baik pelatihan offline dan pelatihan online sama-sama dapat memengaruhi kepuasan kerja pegawai yang telah menjalani kedua jenis pelatihan tersebut.

Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara dua variabel independen terhadap variabel dependen maka dilakukan uji t dua sampel berpasangan (*paired sample t-test*). Berdasarkan pengujian tersebut, dapat diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja. Dengan kata lain, terdapat perbedaan kepuasan kerja antara pegawai yang menjalani pelatihan offline dengan kepuasan kerja pegawai yang menjalani pelatihan online di Bidang Kepabeanan dan Cukai serta Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumatera Bagian Timur.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumatera Bagian Timur. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Nilai rata-rata antara pelatihan offline dan pelatihan online adalah untuk pelatihan offline adalah 41,87 dan untuk pelatihan online adalah 51,45. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan online lebih berpengaruh terhadap kepuasan kerja dibandingkan dengan pelatihan offline.
2. Korelasi (hubungan) nilai pelatihan offline dan pelatihan online adalah 0,417. Dengan melihat nilai signifikansi 0,020 ( $< 0,05$ ), dapat disimpulkan korelasi antara nilai pelatihan offline dan nilai pelatihan online terhadap kepuasan kerja pegawai adalah signifikan atau erat. Dengan kata lain, baik pelatihan offline dan pelatihan online sama-sama dapat memengaruhi kepuasan kerja pegawai yang telah menjalani kedua jenis pelatihan tersebut.

3. Berdasarkan uji t dua sampel berpasangan (paired sample t-test) terdapat perbedaan yang nyata antara pelatihan offline dan pelatihan online terhadap kepuasan kerja pegawai di Bidang Kepabeanan dan Cukai serta Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai pada Kanwil DJBC Sumbagtim. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai Sig. (2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan kerja antara pegawai yang menjalani pelatihan offline dengan kepuasan kerja pegawai yang menjalani pelatihan online di Bidang Kepabeanan dan Cukai serta Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumatera Bagian Timur.

## 5.2 Saran

1. Pihak manajemen perlu meningkatkan kualitas pelatihan offline agar dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai di Bidang Kepabeanan dan Cukai serta Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai.
2. Pihak manajemen perlu terus meningkatkan kualitas pelatihan kerja dan selalu disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada.
3. Para pegawai perlu menyampaikan ke pihak manajemen instansi jika ada hal yang berpotensi mengurangi kepuasan kerja agar dapat segera ditentukan dan diputuskan solusi untuk kendala tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Darmalaksana, W., Hambali, R., Masrur, A., & Muhlas, M. (2020). *Analisis Pembelajaran Online Masa WFH Pandemic Covid-19 sebagai Tantangan Pemimpin Digital Abad 21*. Karya Tulis Ilmiah (KTI) Masa Work From Home (WFH) Covid-19 UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 1-12.
- Ghozali, (2015) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang. UNDIP.
- Handoko, T., & Hani. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P., (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kelimabelas, Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A., & Anwar, P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munajatisari, Rinni Rodiah. *Analisis Efektivitas Metode Pelatihan Klasikal dan E-Learning, Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 10 (2014):174-185.
- Noor, Juliansyah. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Prasetyo, Ari Lio. 2023. "Kegiatan Pelatihan di Kanwil DJBC Sumbagtim". *Hasil Wawancara Pribadi*: 11 April 2023, Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumatera Bagian Timur.
- Sugiyono, 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung Alfabeta.
- Veitzal Rivai, D. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik* (Edisi ketiga). Raja Grafindo Persada.
- Zainal, Veithzal Rivai. dkk. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN

#### ANALISIS PERBANDINGAN PELATIHAN OFFLINE DAN PELATIHAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDRAL BEA CUKAI SUMATERA BAGIAN TIMUR

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi):

Nama : Ari Lio Prasetyo

NPM : 18220023

Fakultas : Ekonomi Universitas IBA Palembang

Jurusan : Manajemen

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Responden yang terhormat, perkenalkan saya Ari Lio Prasetyo dari Universitas IBA Palembang. Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia, saya meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner untuk penelitian ini yang berjudul:

**"Analisis Perbandingan Pelatihan Offline dan Pelatihan Online Terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Sumbagtim".**

Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk keseluruhan (bukan individual). Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan hasil penelitian yang saya lakukan. Sesuai dengan etika penelitian bahwa **jawaban**

**yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan.** Akhir kata saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i mengisi kuesioner ini.

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki                      ☐ Perempuan

2. Umur

- ☐ 20-29 tahun                      ☐ 40-49 tahun  
☐ 30-39 tahun                      ☐ 50-59 tahun

3. Pendidikan Terakhir

- ☐ SMA                                      ☐ S1  
☐ D1                                        ☐ S2  
☐ D3

4. Jabatan Kerja

- ☐ Eselon III  
☐ Eselon IV  
☐ Pelaksana

B. Daftar Pernyataan

Isilah kuesioner dengan memberikan tanda centang (  $\checkmark$  ) pada kolom yang disediakan sesuai dengan jawaban anda berdasarkan skor sebagai berikut:

- |   |   |                     |
|---|---|---------------------|
| 1 | : | Sangat Tidak Setuju |
| 2 | : | Tidak Setuju        |
| 3 | : | Kurang Setuju       |
| 4 | : | Setuju              |
| 5 | : | Sangat Setuju       |

### 1. Kuesioner tentang Pelatihan Offline

| No.       | PERNYATAAN                                                                                               | JAWABAN |    |    |   |    |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|           |                                                                                                          | STS     | TS | KS | S | SS |
| <b>A.</b> | <b>Kualifikasi Instruktur/Pelatih</b>                                                                    |         |    |    |   |    |
| 1.        | Pelatih/instruktur menyampaikan contoh yang berkaitan dengan kegiatan yang diadakan perusahaan/instansi. |         |    |    |   |    |
| 2.        | Kemampuan instruktur dalam memberikan pelatihan sudah sesuai harapan.                                    |         |    |    |   |    |
| <b>B.</b> | <b>Kualifikasi Peserta</b>                                                                               |         |    |    |   |    |
| 3.        | Peserta yang ikut dalam pelatihan memiliki antusias yang tinggi.                                         |         |    |    |   |    |
| 4.        | Peserta dilakukan evaluasi setelah pelatihan dilaksanakan.                                               |         |    |    |   |    |
| <b>C.</b> | <b>Materi Pelatihan</b>                                                                                  |         |    |    |   |    |
| 5.        | Materi dapat dipahami/dicerna dengan baik.                                                               |         |    |    |   |    |
| 6.        | Materi meningkatkan pengetahuan dan kemampuan peserta.                                                   |         |    |    |   |    |
| 7.        | Materi yang diberikan sesuai dengan bagian/bidang pekerjaan tiap peserta pelatihan.                      |         |    |    |   |    |
| <b>D.</b> | <b>Metode Pelatihan</b>                                                                                  |         |    |    |   |    |
| 8.        | Metode pelatihan sesuai dengan materi.                                                                   |         |    |    |   |    |
| 9.        | Metode pelatihan mendukung peserta lebih proaktif.                                                       |         |    |    |   |    |
| 10.       | Metode pelatihan disesuaikan dengan sarana dan prasarana.                                                |         |    |    |   |    |
| <b>E.</b> | <b>Tujuan Pelatihan</b>                                                                                  |         |    |    |   |    |
| 11.       | Mengikuti pelatihan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah dan cepat.                          |         |    |    |   |    |
| 12.       | Pelatihan dapat menyegarkan pikiran yang jenuh akibat tugas-tugas yang belum dipahami.                   |         |    |    |   |    |

## 2. Kuesioner tentang Pelatihan Online

| No.       | PERNYATAAN                                                                                               | JAWABAN |    |    |   |    |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|           |                                                                                                          | STS     | TS | KS | S | SS |
| <b>A.</b> | <b>Kualifikasi Instruktur/Pelatih</b>                                                                    |         |    |    |   |    |
| 1.        | Pelatih/instruktur menyampaikan contoh yang berkaitan dengan kegiatan yang diadakan perusahaan/instansi. |         |    |    |   |    |
| 2.        | Kemampuan instruktur dalam memberikan pelatihan sudah sesuai harapan.                                    |         |    |    |   |    |
| <b>B.</b> | <b>Kualifikasi Peserta</b>                                                                               |         |    |    |   |    |
| 3.        | Peserta yang ikut dalam pelatihan memiliki antusias yang tinggi.                                         |         |    |    |   |    |
| 4.        | Peserta dilakukan evaluasi setelah pelatihan dilaksanakan.                                               |         |    |    |   |    |
| <b>C.</b> | <b>Materi Pelatihan</b>                                                                                  |         |    |    |   |    |
| 5.        | Materi dapat dipahami/dicerna dengan baik.                                                               |         |    |    |   |    |
| 6.        | Materi meningkatkan pengetahuan dan kemampuan peserta.                                                   |         |    |    |   |    |
| 7.        | Materi yang diberikan sesuai dengan bagian/bidang pekerjaan tiap peserta pelatihan.                      |         |    |    |   |    |
| <b>D.</b> | <b>Metode Pelatihan</b>                                                                                  |         |    |    |   |    |
| 8.        | Metode pelatihan sesuai dengan materi.                                                                   |         |    |    |   |    |
| 9.        | Metode pelatihan mendukung peserta lebih proaktif.                                                       |         |    |    |   |    |
| 10.       | Metode pelatihan disesuaikan dengan sarana dan prasarana.                                                |         |    |    |   |    |
| <b>E.</b> | <b>Tujuan Pelatihan</b>                                                                                  |         |    |    |   |    |
| 11.       | Mengikuti pelatihan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah dan cepat.                          |         |    |    |   |    |
| 12.       | Pelatihan dapat menyegarkan pikiran yang jenuh akibat tugas-tugas yang belum dipahami.                   |         |    |    |   |    |

### 3. Kuesioner tentang Kepuasan Kerja

| No.       | PERNYATAAN                                                                           | JAWABAN |    |    |   |    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|           |                                                                                      | STS     | TS | KS | S | SS |
| <b>A.</b> | <b>Kepuasan Kerja Terhadap pekerjaan itu sendiri</b>                                 |         |    |    |   |    |
| 1.        | Saya senang dengan tanggung jawab yang ada dari pekerjaan saya saat ini.             |         |    |    |   |    |
| 2.        | Saya senang karena setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.                 |         |    |    |   |    |
| <b>B.</b> | <b>Kepuasan Kerja Terhadap Gaji</b>                                                  |         |    |    |   |    |
| 3.        | Saya menerima tunjangan hari raya sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan.        |         |    |    |   |    |
| <b>C.</b> | <b>Kepuasan Kerja Terhadap Promosi</b>                                               |         |    |    |   |    |
| 4.        | Saya senang dengan promosi (kenaikan jabatan) sering terjadi di perusahaan.          |         |    |    |   |    |
| 5.        | Saya merasa senang karena ada kesempatan terbuka untuk dipromosikan.                 |         |    |    |   |    |
| <b>D.</b> | <b>Kepuasan Kerja Terhadap Atasan/Pengawas</b>                                       |         |    |    |   |    |
| 6.        | Saya senang dengan atasan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi.                 |         |    |    |   |    |
| 7.        | Saya senang dengan atasan yang dapat memperlakukan bawahannya dengan baik.           |         |    |    |   |    |
| <b>E.</b> | <b>Kepuasan Kerja Terhadap Rekan Kerja</b>                                           |         |    |    |   |    |
| 8.        | Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang saling membantu menyelesaikan pekerjaan. |         |    |    |   |    |
| 9.        | Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang memiliki motivasi kerja yang tinggi.     |         |    |    |   |    |

### TABULASI RESPONDEN

| PELATIHAN OFFLINE |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |       |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-------|
| No.               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | Total |
| 1                 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 55    |
| 2                 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3  | 5  | 5  | 51    |
| 3                 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3  | 5  | 5  | 51    |
| 4                 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2  | 5  | 5  | 49    |
| 5                 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2  | 5  | 5  | 49    |
| 6                 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2  | 5  | 5  | 46    |
| 7                 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2  | 5  | 4  | 43    |
| 8                 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2  | 4  | 4  | 41    |
| 9                 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2  | 4  | 4  | 39    |
| 10                | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2  | 4  | 4  | 38    |
| 11                | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2  | 4  | 4  | 38    |
| 12                | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2  | 4  | 4  | 38    |
| 13                | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1  | 4  | 4  | 35    |
| 14                | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1  | 4  | 3  | 32    |
| 15                | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1  | 4  | 3  | 31    |
| 16                | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1  | 4  | 3  | 30    |
| 17                | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5  | 5  | 53    |
| 18                | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3  | 5  | 5  | 51    |
| 19                | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2  | 5  | 5  | 49    |
| 20                | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2  | 5  | 5  | 49    |
| 21                | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 60    |
| 22                | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2  | 5  | 4  | 44    |
| 23                | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2  | 4  | 4  | 41    |
| 24                | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2  | 4  | 4  | 39    |
| 25                | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2  | 4  | 4  | 38    |
| 26                | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2  | 4  | 4  | 38    |
| 27                | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2  | 4  | 4  | 38    |
| 28                | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1  | 4  | 4  | 36    |
| 29                | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1  | 4  | 3  | 33    |
| 30                | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1  | 4  | 3  | 32    |
| 31                | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1  | 4  | 3  | 31    |







[illegible]

|       |                     |        |        |        |         |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| p10   | Pearson Correlation | .615** | .681** | .779** | .632**  | .711** | .885** | .940** | .884** | .615** | 1      | .632** | .738** | .882** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000    | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 31     | 31     | 31     | 31      | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     |
| p11   | Pearson Correlation | .834** | .812** | .778** | 1.000** | .688** | .753** | .738** | .796** | .878** | .632** | 1      | .805** | .873** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000    | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|       | N                   | 31     | 31     | 31     | 31      | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     |
| p12   | Pearson Correlation | .778** | .801** | .943** | .805**  | .854** | .806** | .830** | .870** | .766** | .738** | .805** | 1      | .929** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000    | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|       | N                   | 31     | 31     | 31     | 31      | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     |
| total | Pearson Correlation | .845** | .857** | .929** | .873**  | .851** | .929** | .942** | .952** | .848** | .882** | .873** | .929** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000    | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|       | N                   | 31     | 31     | 31     | 31      | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     |

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

### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .969             | 12         |





|       |                     |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------|---------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| p10   | Pearson Correlation | .565** | .665* | .363* | .529* | .436* | .608* | .714* | .670* | .503* | 1     | .722* | .600* | .849* |
|       | Sig. (2-tailed)     | .001   | .000  | .044  | .002  | .014  | .000  | .000  | .000  | .004  |       | .000  | .000  | .000  |
|       | N                   | 31     | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    |
| p11   | Pearson Correlation | .415*  | .478* | .416* | .382* | .270  | .627* | .428* | .585* | .626* | .722* | 1     | .619* | .776* |
|       | Sig. (2-tailed)     | .020   | .007  | .020  | .034  | .143  | .000  | .016  | .001  | .000  | .000  |       | .000  | .000  |
|       | N                   | 31     | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    |
| p12   | Pearson Correlation | .455*  | .372* | .231  | .533* | .214  | .525* | .410* | .527* | .522* | .600* | .619* | 1     | .718* |
|       | Sig. (2-tailed)     | .010   | .039  | .210  | .002  | .247  | .002  | .022  | .002  | .003  | .000  | .000  |       | .000  |
|       | N                   | 31     | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    |
| total | Pearson Correlation | .729** | .680* | .617* | .693* | .540* | .765* | .716* | .829* | .671* | .849* | .776* | .718* | 1     |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000  | .000  | .000  | .002  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  | .000  |       |
|       | N                   | 31     | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    | 31    |

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .907             | 12         |

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN KERJA

## Correlations

[illegible]

|       |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| p7    | Pearson Correlation | .158   | .888** | .769** | .877** | .905** | .099   | 1      | .301   | .542** | .908** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .397   | .000   | .000   | .000   | .000   | .597   |        | .100   | .002   | .000   |
|       | N                   | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     |
| p8    | Pearson Correlation | .546** | .192   | .616** | .476** | .186   | .770** | .301   | 1      | .614** | .571** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .001   | .301   | .000   | .007   | .317   | .000   | .100   |        | .000   | .001   |
|       | N                   | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     |
| p9    | Pearson Correlation | .701** | .551** | .509** | .528** | .628** | .624** | .542** | .614** | 1      | .745** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .001   | .003   | .002   | .000   | .000   | .002   | .000   |        | .000   |
|       | N                   | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     |
| total | Pearson Correlation | .468** | .850** | .889** | .916** | .881** | .450*  | .908** | .571** | .745** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .008   | .000   | .000   | .000   | .000   | .011   | .000   | .001   | .000   |        |
|       | N                   | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     | 31     |

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .905             | 9          |

### UJI t DUA SAMPEL BERPASANGAN (PAIRED SAMPLE t-TEST)

#### Paired Samples Statistics

|        |                   | Mean  | N  | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|-------------------|-------|----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Pelatihan Offline | 41.87 | 31 | 8.045          | 1.445           |
|        | Pelatihan Online  | 51.45 | 31 | 5.278          | .948            |

#### Paired Samples Correlations

|        |                                      | N  | Correlation | Sig. |
|--------|--------------------------------------|----|-------------|------|
| Pair 1 | Pelatihan Offline & Pelatihan Online | 31 | .417        | .020 |

#### Paired Samples Test

|        |                                      | Paired Differences |                |                 |                                           |        | t      | df | Sig. (2-tailed) |
|--------|--------------------------------------|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------------|--------|--------|----|-----------------|
|        |                                      | Mean               | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference |        |        |    |                 |
|        |                                      |                    |                |                 | Lower                                     | Upper  |        |    |                 |
| Pair 1 | Pelatihan Offline - Pelatihan Online | -9.581             | 7.562          | 1.358           | -12.354                                   | -6.807 | -7.054 | 30 | .000            |

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah |        |        |        |        |
|------------|------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|            | 0.05                                     | 0.025  | 0.01   | 0.005  | 0.0005 |
|            | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah  |        |        |        |        |
|            | 0.1                                      | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 1          | 0.9877                                   | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| 2          | 0.9000                                   | 0.9500 | 0.9800 | 0.9900 | 0.9990 |
| 3          | 0.8054                                   | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4          | 0.7293                                   | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5          | 0.6694                                   | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6          | 0.6215                                   | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7          | 0.5822                                   | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| 8          | 0.5494                                   | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| 9          | 0.5214                                   | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| 10         | 0.4973                                   | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11         | 0.4762                                   | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| 12         | 0.4575                                   | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| 13         | 0.4409                                   | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14         | 0.4259                                   | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15         | 0.4124                                   | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16         | 0.4000                                   | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17         | 0.3887                                   | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18         | 0.3783                                   | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19         | 0.3687                                   | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20         | 0.3598                                   | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| 21         | 0.3515                                   | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| 22         | 0.3438                                   | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| 23         | 0.3365                                   | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| 24         | 0.3297                                   | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| 25         | 0.3233                                   | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| 26         | 0.3172                                   | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.5880 |
| 27         | 0.3115                                   | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.5790 |
| 28         | 0.3061                                   | 0.3610 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| 29         | 0.3009                                   | 0.3550 | 0.4158 | 0.4556 | 0.5620 |
| 30         | 0.2960                                   | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |
| 31         | 0.2913                                   | 0.3440 | 0.4032 | 0.4421 | 0.5465 |
| 32         | 0.2869                                   | 0.3388 | 0.3972 | 0.4357 | 0.5392 |
| 33         | 0.2826                                   | 0.3338 | 0.3916 | 0.4296 | 0.5322 |
| 34         | 0.2785                                   | 0.3291 | 0.3862 | 0.4238 | 0.5254 |
| 35         | 0.2746                                   | 0.3246 | 0.3810 | 0.4182 | 0.5189 |
| 36         | 0.2709                                   | 0.3202 | 0.3760 | 0.4128 | 0.5126 |
| 37         | 0.2673                                   | 0.3160 | 0.3712 | 0.4076 | 0.5066 |
| 38         | 0.2638                                   | 0.3120 | 0.3665 | 0.4026 | 0.5007 |
| 39         | 0.2605                                   | 0.3081 | 0.3621 | 0.3978 | 0.4950 |
| 40         | 0.2573                                   | 0.3044 | 0.3578 | 0.3932 | 0.4896 |
| 41         | 0.2542                                   | 0.3008 | 0.3536 | 0.3887 | 0.4843 |
| 42         | 0.2512                                   | 0.2973 | 0.3496 | 0.3843 | 0.4791 |
| 43         | 0.2483                                   | 0.2940 | 0.3457 | 0.3801 | 0.4742 |
| 44         | 0.2455                                   | 0.2907 | 0.3420 | 0.3761 | 0.4694 |
| 45         | 0.2429                                   | 0.2876 | 0.3384 | 0.3721 | 0.4647 |
| 46         | 0.2403                                   | 0.2845 | 0.3348 | 0.3683 | 0.4601 |
| 47         | 0.2377                                   | 0.2816 | 0.3314 | 0.3646 | 0.4557 |
| 48         | 0.2353                                   | 0.2787 | 0.3281 | 0.3610 | 0.4514 |
| 49         | 0.2329                                   | 0.2759 | 0.3249 | 0.3575 | 0.4473 |
| 50         | 0.2306                                   | 0.2732 | 0.3218 | 0.3542 | 0.4432 |

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah |        |        |        |        |
|------------|------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|            | 0.05                                     | 0.025  | 0.01   | 0.005  | 0.0005 |
|            | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah  |        |        |        |        |
|            | 0.1                                      | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 51         | 0.2284                                   | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52         | 0.2262                                   | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53         | 0.2241                                   | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54         | 0.2221                                   | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.4280 |
| 55         | 0.2201                                   | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56         | 0.2181                                   | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.4210 |
| 57         | 0.2162                                   | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58         | 0.2144                                   | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |
| 59         | 0.2126                                   | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.4110 |
| 60         | 0.2108                                   | 0.2500 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61         | 0.2091                                   | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62         | 0.2075                                   | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63         | 0.2058                                   | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64         | 0.2042                                   | 0.2423 | 0.2858 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65         | 0.2027                                   | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66         | 0.2012                                   | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67         | 0.1997                                   | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68         | 0.1982                                   | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69         | 0.1968                                   | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70         | 0.1954                                   | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71         | 0.1940                                   | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72         | 0.1927                                   | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73         | 0.1914                                   | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74         | 0.1901                                   | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75         | 0.1888                                   | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76         | 0.1876                                   | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77         | 0.1864                                   | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78         | 0.1852                                   | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79         | 0.1841                                   | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80         | 0.1829                                   | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |
| 81         | 0.1818                                   | 0.2159 | 0.2550 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82         | 0.1807                                   | 0.2146 | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83         | 0.1796                                   | 0.2133 | 0.2520 | 0.2780 | 0.3507 |
| 84         | 0.1786                                   | 0.2120 | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85         | 0.1775                                   | 0.2108 | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86         | 0.1765                                   | 0.2096 | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |
| 87         | 0.1755                                   | 0.2084 | 0.2463 | 0.2717 | 0.3430 |
| 88         | 0.1745                                   | 0.2072 | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89         | 0.1735                                   | 0.2061 | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90         | 0.1726                                   | 0.2050 | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |
| 91         | 0.1716                                   | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92         | 0.1707                                   | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93         | 0.1698                                   | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94         | 0.1689                                   | 0.2006 | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95         | 0.1680                                   | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96         | 0.1671                                   | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97         | 0.1663                                   | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98         | 0.1654                                   | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99         | 0.1646                                   | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100        | 0.1638                                   | 0.1946 | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |

TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T

| df = (N-2) | Pengujian Satu Arah |                  | df = (N-2) | Pengujian Satu Arah |                  |
|------------|---------------------|------------------|------------|---------------------|------------------|
|            | $\alpha = 0,025$    | $\alpha = 0,005$ |            | $\alpha = 0,025$    | $\alpha = 0,005$ |
|            | Pengujian Dua Arah  |                  |            | Pengujian Dua Arah  |                  |
|            | $\alpha = 0,05$     | $\alpha = 0,01$  |            | $\alpha = 0,05$     | $\alpha = 0,01$  |
| 1          | 12,7062             | 63,6567          | 51         | 2,0076              | 2,6757           |
| 2          | 4,3027              | 9,9248           | 52         | 2,0066              | 2,6737           |
| 3          | 3,1824              | 5,8409           | 53         | 2,0057              | 2,6718           |
| 4          | 2,7764              | 4,6041           | 54         | 2,0049              | 2,6700           |
| 5          | 2,5706              | 4,0321           | 55         | 2,0040              | 2,6682           |
| 6          | 2,4469              | 3,7074           | 56         | 2,0032              | 2,6665           |
| 7          | 2,3646              | 3,4995           | 57         | 2,0025              | 2,6649           |
| 8          | 2,3060              | 3,3554           | 58         | 2,0017              | 2,6633           |
| 9          | 2,2622              | 3,2498           | 59         | 2,0010              | 2,6618           |
| 10         | 2,2281              | 3,1693           | 60         | 2,0003              | 2,6603           |
| 11         | 2,2010              | 3,1058           | 61         | 1,9996              | 2,6589           |
| 12         | 2,1788              | 3,0545           | 62         | 1,9990              | 2,6575           |
| 13         | 2,1604              | 3,0123           | 63         | 1,9983              | 2,6561           |
| 14         | 2,1448              | 2,9768           | 64         | 1,9977              | 2,6549           |
| 15         | 2,1315              | 2,9467           | 65         | 1,9971              | 2,6536           |
| 16         | 2,1199              | 2,9208           | 66         | 1,9966              | 2,6524           |
| 17         | 2,1098              | 2,8982           | 67         | 1,9960              | 2,6512           |
| 18         | 2,1009              | 2,8784           | 68         | 1,9955              | 2,6501           |
| 19         | 2,0930              | 2,8609           | 69         | 1,9949              | 2,6490           |
| 20         | 2,0860              | 2,8453           | 70         | 1,9944              | 2,6479           |
| 21         | 2,0796              | 2,8314           | 71         | 1,9939              | 2,6469           |
| 22         | 2,0739              | 2,8188           | 72         | 1,9935              | 2,6459           |
| 23         | 2,0687              | 2,8073           | 73         | 1,9930              | 2,6449           |
| 24         | 2,0639              | 2,7969           | 74         | 1,9925              | 2,6439           |
| 25         | 2,0595              | 2,7874           | 75         | 1,9921              | 2,6430           |
| 26         | 2,0555              | 2,7787           | 76         | 1,9917              | 2,6421           |
| 27         | 2,0518              | 2,7707           | 77         | 1,9913              | 2,6412           |
| 28         | 2,0484              | 2,7633           | 78         | 1,9908              | 2,6403           |

|           |        |        |            |        |        |
|-----------|--------|--------|------------|--------|--------|
| <b>29</b> | 2,0452 | 2,7564 | <b>79</b>  | 1,9905 | 2,6395 |
| <b>30</b> | 2,0423 | 2,7500 | <b>80</b>  | 1,9901 | 2,6387 |
| <b>31</b> | 2,0395 | 2,7440 | <b>81</b>  | 1,9897 | 2,6379 |
| <b>32</b> | 2,0369 | 2,7385 | <b>82</b>  | 1,9893 | 2,6371 |
| <b>33</b> | 2,0345 | 2,7333 | <b>83</b>  | 1,9890 | 2,6364 |
| <b>34</b> | 2,0322 | 2,7284 | <b>84</b>  | 1,9886 | 2,6356 |
| <b>35</b> | 2,0301 | 2,7238 | <b>85</b>  | 1,9883 | 2,6349 |
| <b>36</b> | 2,0281 | 2,7195 | <b>86</b>  | 1,9879 | 2,6342 |
| <b>37</b> | 2,0262 | 2,7154 | <b>87</b>  | 1,9876 | 2,6335 |
| <b>38</b> | 2,0244 | 2,7116 | <b>88</b>  | 1,9873 | 2,6329 |
| <b>39</b> | 2,0227 | 2,7079 | <b>89</b>  | 1,9870 | 2,6322 |
| <b>40</b> | 2,0211 | 2,7045 | <b>90</b>  | 1,9867 | 2,6316 |
| <b>41</b> | 2,0195 | 2,7012 | <b>91</b>  | 1,9864 | 2,6309 |
| <b>42</b> | 2,0181 | 2,6981 | <b>92</b>  | 1,9861 | 2,6303 |
| <b>43</b> | 2,0167 | 2,6951 | <b>93</b>  | 1,9858 | 2,6297 |
| <b>44</b> | 2,0154 | 2,6923 | <b>94</b>  | 1,9855 | 2,6291 |
| <b>45</b> | 2,0141 | 2,6896 | <b>95</b>  | 1,9853 | 2,6286 |
| <b>46</b> | 2,0129 | 2,6870 | <b>96</b>  | 1,9850 | 2,6280 |
| <b>47</b> | 2,0117 | 2,6846 | <b>97</b>  | 1,9847 | 2,6275 |
| <b>48</b> | 2,0106 | 2,6822 | <b>98</b>  | 1,9845 | 2,6269 |
| <b>49</b> | 2,0096 | 2,6800 | <b>99</b>  | 1,9842 | 2,6264 |
| <b>50</b> | 2,0086 | 2,6778 | <b>100</b> | 1,9840 | 2,6259 |