

TUGAS AKHIR

**PENGARUH PELATIHAN PROGRAM PRIDE IN SERVICE
TRAINING DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT.XYZ**

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Disusun Oleh :

Nama : Jimmy Rolexchan Sitorus

NIM : 41608110014

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Jimmy RolexchanSitorus
N.I.M : 41608110014
Jurusan : TeknikIndustri
Fakultas : TeknikIndustri
JudulSkripsi : PENGARUH PELATIHAN PROGRAM PRIDE IN
SERVICE TRAINING DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA PT. XYZ

Dengan ini menyatakan bahwa asil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisa Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



Jimmy RolexchanSitorus

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PELATIHAN PROGRAM PRIDE IN SERVICE TRAINING DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. XYZ

Disusun Oleh :

Nama : Jimmy Rolexchan Sitorus

N.I.M : 41608110014

Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,



UNIVERSITAS
MERCUBUANA

(Ir Muhammad Kholil, MT)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



UNIVERSITAS
MERCUBUANA

(Ir Muhammad Kholil, MT)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang maha esa atas segala Rahmat dan Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “ **Pengaruh Pelatihan Program Pride In Service Training Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. XYZ**”

Penyusunan Proyek Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Sarjana Teknik Industri Terapan Sekolah Tinggi Universitas Mercubuana.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan, baik berupa bimbingan, saran-saran, fasilitas maupun kesempatan dari berbagai pihak Untuk itu khusus penulis mengucapkan terima kasih serta penghargaan kepada yang terhormat :

1. Bapak dan Ibu serta adik-adik dan keluarga besar lainnya atas doa dan kasih sayangnya selama ini, serta dorongan baik secara moril maupun materiil yang telah di berikan kepada penulis
2. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT selaku kepala Program Studi Teknik Industri
3. Asri amelia yang selalu menemani saya dalam pembuatan skripsi .
4. Kepada kedua orang tua saya yang sudah memberikan bimbingan dan motivasi
5. Rekan – rekan dan para sahabat angkatan XIV dan XVII Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana, serta semua pihak yang namanya tidak

disebutkan, khususnya yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat membantu penulis.

6. Semoga penyusunan Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi para mahasiswa lainnya dalam memperoleh referensi, walaupun masih jauh dari sempurna. Tak lupa pula menulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah S.W.T dapat memberikan imbalan yang sesuai.

Tiada Gading Yang Tak Retak. Sejalan dengan bunyi pepatah tersebut serta keterbatasan yang ada pada diri penulis, maka melalui kesempatan ini penulis berharap kepada para pembaca yang budiman untuk memberikan saran dan kritik sehingga dapat dijadikan acuan dalam menghasilkan karya-karya tulis ilmiah yang akan datang. Sekian dan terima kasih.



UNIVERSITAS Penulis,
MERCU BUANA

Jimmy Rolexchan Sitorus

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| COVER DEPAN | |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| ABSTRAK..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 2. Pokok Masalah..... | 2 |
| 3. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 4. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 5. Metodologi Penelitian..... | 5 |
| 6. Sistematika Proyek Akhir..... | 12 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 1. Tinjauan Tentang Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 16 |
| 2. Konsep pengembangan Sumber Daya Manusia..... | 18 |
| 3. Kinerja dan Penelitian Kinerja Sumber Daya Manusia..... | 25 |
| BAB III GAMBARAN UMUM | |

| | |
|--|----|
| 1. Profil Singkat PT XYZ..... | 28 |
| 2. Sejarah PT XYZ..... | 39 |
| 3. Fasilitas PT XYZ..... | 41 |
| 4. Struktur Organisasi Human Resources Departemen di PT XYZ..... | 51 |
| 5. Tugas dan Tanggung Jawab Humas Resources Departemen PT XYZ..... | 52 |
| BAB IV PEMBAHASAN | |
| 1. Definisi Pelatihan Program Pride In Service Training di PT XYZ..... | 57 |
| 2. Tujuan Pelatihan Program Pride In Service Training di PT XYZ..... | 58 |
| 3. Pelaksanaan pelatihan Program Pride In Service Training..... | 61 |
| 4. Materi Pelatihan Program Pride In Service Training di PT XYZ..... | 63 |
| 5. Metode Pelatihan pada Program Pride In Service Training yang digunakan PT XYZ..... | 66 |
| 6. Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT XYZ Terhadap Pelatihan Program Pride In Service Training..... | 67 |
| BAB V PENUTUP | |
| 1. Kesimpulan..... | 83 |
| 2. Saran..... | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul Tabel | Halaman |
|--------------|---|----------------|
| 1. | Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 17 |
| 2. | Pengetahuan Produk Hotel (Hotel Product Knowledge)..... | 68 |
| 3. | Pelatihan Program Pride In Service Training Secara Keseluruhan..... | 68 |
| 4. | Pengaruh Pembelajaran..... | 69 |
| 5. | Pelatihan Program Pride In Service Training Yang Diikuti Peserta..... | 70 |
| 6. | Kemampuan dan Keahlian..... | 71 |
| 7. | Materi Pelatihan Program Pride In Service Training..... | 71 |
| 8. | Pemberian Motivasi Manajemen Level..... | 72 |
| 9. | Pencapaian Tujuan Pelatihan Program Pride In Service Training..... | 73 |
| 10. | Pemahaman Pekerjaan..... | 74 |
| 11. | Pemahaman Materi-materi Pelatihan Program Pride In Service Training..... | 74 |
| 12. | Kerja Sama (Team Work)..... | 75 |
| 13. | Kemampuan Trainers Dalam Pelatihan Program Pride In Service..... | 76 |
| 14. | Sikap (Attitude)..... | 77 |
| 15. | Kemampuan Trainers Dalam Menanggapi Permasalahan Peserta..... | 77 |
| 16. | Lingkungan Organisasi..... | 78 |
| 17. | Sarana Pelatihan Program Pride In Service Training..... | 79 |
| 18. | Hasil Kuesioner Dari faktor-faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja pada Pelatihan Program Pride In Service..... | 80 |
| 19. | Perhitungan Rata-rata Penilaian Pelaksanaan Pelatihan Program Pride In Service Training Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan..... | 81 |
| 20. | Urutan Prioritas Dari faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pada Pelatihan Program Pride In Service Training..... | 85 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul Gambar | Halaman |
|-------|---|---------|
| 1. | Ownership..... | 41 |
| 2. | Struktur Organisasi Human Resources Departement Hotel Bintan Lagoon Resort..... | 51 |
| 3. | Diagram Kartesius Pengaruh Pelatihan Program Pride In Service Training Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel Bintan Lagoon Resort..... | 8 |



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor

Judul Lampiran

1. Kuesioner (pertanyaan-pertanyaan) Evaluasi Pelatihan Program Pride In Service Training PT XYZ
2. Kuis Tentang Materi Yang Sudah Disampaikan.
3. Laporan Jumlah Peserta Program Pride In Service Training Periode Maret – November2007.
4. Pride In Service Training Attendance Record.
5. Bintang Lagoon Resort Pride Service Training Winner 2007.
6. Schedule Program Pride In Service Training.
7. Bintang Lagoon Pride In Service Training Periode.
8. Hasil Tabulasi Kuesioner Mengenai Program Pride In Service Training PT XYZ.
9. Hasil Tabulasi Kuesioner Mengenai Peningkatan Kinerja Karyawan PT XYZ.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA