

**ANALISA PELAKSANAAN PROGRAM PELATIHAN
DAN PEMBINAAN KARYAWAN
PT SENA SATWIKA**

SKRIPSI

N a m a : Tawada Malvinas Simanjuntak
N I M : 43108110065



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010

**ANALISA PELAKSANAAN PROGRAM PELATIHAN
DAN PEMBINAAN KARYAWAN
PT SENA SATWIKA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**N a m a : Tawada Malvinas Simanjuntak
N I M : 43108110065**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tawada Malvinas Simanjuntak

N I M : 43108110065

Program Studi : Manajemen – Strata I

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 September 2010



(Tawada Malvinas Simanjuntak)

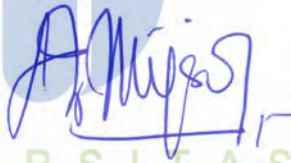
NIM: 43108110065

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tawada Malvinas Simanjuntak
N I M : 43108110065
Program Studi : Manajemen – Strata I
Judul Skripsi : Analisa Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pembinaan
Karyawan PT Sena Satwika
Tanggal Lulus Ujian : 23 September 2010

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi



UNIVERSITAS

(Luna Haningsih, S.E., M.E.)

MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Dra. Yuli Harwani R, M.M.)



(Arief Bowo Prayoga K, S.E., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisa Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pembinaan Karyawan
PT Sena Satwika

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Tawada Malvinas Simanjuntak

43108110065

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 23 September 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCUBUANA

(Luna Haningsih, S.E., M.E.)

Anggota Dewan Penguji

Tafiprios

(Tafiprios, S.E., M.M.)

Anggota Dewan Penguji

Evawati Khumaedi

(Dra. Evawati Khumaedi, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas perkenan-Nya juga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Analisa Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pembinaan Karyawan PT Sena Satwika" sebagaimana mestinya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Manajemen – Strata 1 di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, terutama karena keterbatasan pengetahuan dan tersedianya waktu yang ada, karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat langsung atau tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik, yaitu kepada :

1. Ibu Dra.Yuli Harwani R, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta
2. Bapak Arief Bowo Prayoga K, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen – S1, Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta
3. Ibu Luna Haningsih, S.E., M.E., selaku dosen pembimbing skripsi, atas perhatian dan pengarahannya selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Para dosen dan staf di Program Studi Manajemen – S1 Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulis mengikuti kegiatan perkuliahan.
5. Papahku terkasih Twela Gunawan Simanjuntak, S.E., M.M. dan mamahku tercinta Herry Eva Manalu, serta adikku Arnold Melvano S, S.H. dan Alan Milgerry S, yang telah memberikan banyak dukungan dan doa bagi keberhasilan penulis
6. Para Pimpinan dan Karyawan PT Sena Satwika, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan juga memberikan informasi-informasi yang penulis butuhkan, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Pengertian Manajemen	8
2.1.1 Fungsi Manajemen	8
2.1.2 Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya - Manusia	10

2.2	Pengertian Kinerja	11
2.2.1	Unsur-unsur Kinerja	12
2.2.2	Cara Mengukur Kinerja	12
2.3	Pengertian Pelatihan	13
2.3.1	Peran Pelatihan	14
2.3.2	Manfaat Pelatihan	14
2.3.3	Model Proses Pelatihan	15
2.3.4	Evaluasi Efektivitas Pelatihan	19
2.4	Pengertian Pembinaan	20
2.4.1	Peran Pembinaan	20
2.4.2	Manfaat Pembinaan	21
2.4.3	Hambatan Dalam Melakukan Pembinaan	22
2.4.4	Proses Melakukan Pembinaan	22
BAB III	METODA PENELITIAN	24
3.1	Obyek Penelitian	24
3.2	Desain Penelitian	25
3.3	Variabel Penelitian	25
3.4	Definisi Operasional Variabel	26
3.5	Skala Pengukuran	27
3.6	Metoda Pengumpulan Data	29
3.7	Teknik Pengambilan Sampel	30
BAB IV	ANALISIS HASIL PENELITIAN	31
4.1	Program Pelatihan dan Pembinaan Karyawan Yang -	

Dijalankan.....	31
4.2 Proses Pengolahan Data Penelitian	33
4.3 Penilaian Responden Terhadap Karyawan Pusat	
Pelayanan Pelanggan	34
4.3.1 Penilaian Responden Terhadap Kemampuan	
Berkomunikasi Karyawan Pusat Pelayanan	
Pelanggan.....	35
4.3.2 Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan	
Produk dan Layanan Karyawan Pusat Pelayanan	
Pelanggan.....	37
4.3.3 Penilaian Responden Terhadap Kecepatan	
Karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan Menindak-	
lanjuti Masalah Pelanggan	39
4.3.4 Penilaian Responden Terhadap Keterampilan	
menggunakan Fasilitas dan Peralatan Karyawan	
Pusat Pelayanan Pelanggan	41
4.4 Penilaian Responden Terhadap Karyawan Bagian Operasi...	44
4.4.1 Penilaian Responden Terhadap Kemampuan	
Berkomunikasi Karyawan Bagian Operasi	45
4.4.2 Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan Produk	
dan Layanan Karyawan Bagian Operasi	47
4.4.3 Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Karya-	
wan Bagian Operasi Menindaklanjuti Masalah	

	Pelanggan.....	50
4.4.4	Penilaian Responden Terhadap Keterampilan Menggunakan Fasilitas dan Peralatan Karyawan Bagian Operasi	52
4.5	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Keseluruhan Karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan dan Bagian Operasi.....	54
4.6	Penilaian Responden Terhadap Efektivitas Program Pelatihan dan Pembinaan Karyawan PT Satwika.....	57
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran-saran	61
	DAFTAR PUSTAKA	63
	LAMPIRAN	64
	Lampiran 1 : Data olahan kuesioner Penilaian responden atas karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan	64
	Lampiran 2 : Data olahan kuesioner Penilaian responden atas karyawan bagian Operasi	66
	Lampiran 3 : Data olahan kuesioner Penilaian responden atas karya- wan Pusat Pelayanan Pelanggan & bagian Operasi (jumlah dalam persentase / %)	68
	Lampiran 4 : Data olahan Nilai efektivitas program pelatihan dan	

pembinaan karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan dan bagian Operasi (jumlah dalam satuan poin)	69
Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan	70
Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian karyawan bagian Operasi	71
Lampiran 7 : Surat izin dan Pengantar Penelitian	72



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Penilaian Responden atas Karyawan Pusat Pelayanan	
	Pelanggan	35
Tabel 4.2	Penilaian Responden atas Karyawan Bagian Operasi	45
Tabel 4.3	Nilai Efektivitas Program Pelatihan dan Pembinaan Karyawan	
	Pusat Pelayanan Pelanggan (dalam satuan poin)	57
Tabel 4.4	Nilai Efektivitas Program Pelatihan dan Pembinaan Karyawan	
	Bagian Operasi (dalam satuan poin)	58
Tabel 4.5	Nilai Efektivitas Program Pelatihan dan Pembinaan Keseluruhan	
	Karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan dan Operasi (dalam satuan- Poin)	59

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Berkomunikasi Karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan	36
Gambar 4.2	Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan Produk dan Layanan Karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan	38
Gambar 4.3	Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Menindaklanjuti Masalah Karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan	40
Gambar 4.4	Penilaian Responden Terhadap Keterampilan Menggunakan Fasilitas dan Peralatan Karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan ...	42
Gambar 4.5	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Berkomunikasi Karyawan Bagian Operasi	46
Gambar 4.6	Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan Produk dan Layanan Karyawan Bagian Operasi	48
Gambar 4.7	Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Menindaklanjuti Masalah Karyawan Bagian Operasi	51
Gambar 4.8	Penilaian Responden Terhadap Keterampilan Menggunakan Fasilitas dan Peralatan Karyawan Bagian Operasi	52
Gambar 4.9	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Keseluruhan Karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan	55
Gambar 4.10	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Keseluruhan Karyawan Bagian Operasi	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data olahan kuesioner Penilaian responden atas karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan	64
Lampiran 2 : Data olahan kuesioner Penilaian responden atas karyawan bagian Operasi.....	66
Lampiran 3 : Data olahan kuesioner Penilaian responden atas karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan dan bagian Operasi (jumlah – dalam persentase / %)	68
Lampiran 4 : Data olahan Nilai Efektivitas program pelatihan dan Pembinaan karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan dan bagian Operasi (jumlah dalam satuan poin)	69
Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian karyawan Pusat Pelayanan Pelanggan ...	70
Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian karyawan bagian Operasi	71
Lampiran 7 : Surat ijin dan Pengantar Penelitian	72