

ABSTRAK

Bagian Pusat Pelayanan Pelanggan dan bagian Operasi adalah merupakan tulang punggung dari kegiatan usaha di PT Sena Satwika, yaitu dalam rangka memenuhi janji perusahaan untuk melayani segala kebutuhan dan keinginan perusahaan pelanggan dengan pelayanan yang prima.

Dalam melaksanakan perannya ini para karyawan di bagian Pusat Pelayanan Pelanggan dan bagian Operasi sering mengalami masalah dan keluhan dari pelanggan. Untuk mengatasi hal itu perusahaan menjalankan Program Pelatihan dan Pembinaan yang intensif bagi karyawan-karyawan tersebut, agar mereka mampu bekerja dengan baik dan profesional.

Oleh karena itu penulis meneliti kinerja mereka melalui penilaian para atasan, kepala cabang dan pelanggan, untuk mengetahui efektivitas dari Program Pelatihan dan Pembinaan Karyawan yang telah dijalankan.

Penulis menyimpulkan bahwa program yang dijalankan masih dalam kategori Cukup Efektif dan sebagian kecil Efektif, sehingga penulis menyarankan agar ditinjau ulang lagi strategi Program Pelatihan dan Pembinaan Karyawan ini, agar dapat mencapai tingkat Sangat Efektif.

Kata Kunci : Pelatihan Karyawan, Pembinaan Karyawan, Kinerja Perusahaan, Efektivitas Program Pelatihan dan Pembinaan Karyawan.