

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICE
PADA PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA
(*MANULIFE FINANCIAL*)**

**SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen**

Nama : MOCHAMAD ADRIANSYAH

NIM : 43106110 - 043



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009**

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICE
PADA PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA
(*MANULIFE FINANCIAL*)**

**SKRIPSI
Program Studi Manajemen**

Nama : MOCHAMAD ADRIANSYAH

NIM : 43106110 - 043



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mochamad Adriansyah

NIM : 43106110043

Program Studi : Manajemen

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 dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Maret 2009

Mochamad Adriansyah

NIM : 43106110043

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mochamad Adriansyah
NIM : 43106110043
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Customer Service Pada
PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*)
Tanggal Lulus Ujian : 24 April 2009

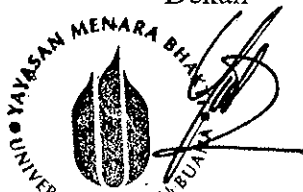
Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi



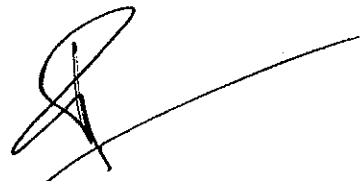
Ir. Sahibul Munir SE, M.Si.

Dekan



Dra Yuli Harwani R., MM

Ketua Program Studi Manajemen – S1

The image shows a handwritten signature in black ink, which appears to be "Arief Bowo Prayoga K.".

Arief Bowo Prayoga K., SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Customer Service Pada
PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financia*)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Mochamad Adriansyah

43106110043

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 24 April 2009

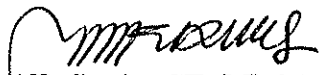
Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi



(Ir. Sahibul Munir SE. M.Si.)

Tanggal: 2/5/09

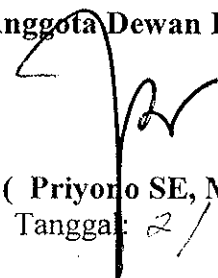
Anggota Dewan Penguji



(Tafiprios SE. MM.)

Tanggal: 2/5/09

Anggota Dewan Penguji



(Priyono SE, ME.)

Tanggal: 2/5/09

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Manajemen – Strata 1. Adapun judul yang dipilih dalam penyusunan skripsi ini adalah “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Customer Service PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial.*)

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu sudi kiranya para pembaca dapat memaafkannya bila ditemukan kelemahan dan kekurangan.

Dengan tidak melupakan budi baik semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut serta memberikan dukungan, ide, saran, pendapat, bimbingan maupun bantuan, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Yuli Harwani R., SE, MM selaku Dekan
2. Bapak Arief Bowo Prayoga K., SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Bapak Ir. Sahibul Munir SE, M.Si. selaku dosen pembimbing

4. Para Dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu Manajemennya selama kurang lebih 2 tahun
 5. Pimpinan serta seluruh karyawan kantor Pusat PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*) yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh data serta informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
 6. Keluarga yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil.
 7. Istriku tercinta Susanti Rahayu S.Ip. yang selalu mendukung dari awal penyusunan hingga selesainya skripsi ini.
 8. Seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah ikut memberikan dorongan serta bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
 9. Segenap staff dan karyawan Universitas Mercubuana
- Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Maret 2009

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Karya Sendiri	iii
Halaman Pengesahan Pembimbing Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Dewan Penguji	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	7
2.1.1 Pengertian Manajemen	7

2.1.2	Pengertian MSDM.....	8
2.2	Sumber Daya Manusia	9
2.2.1	Pengertian Sumber Daya Manusia	9
2.2.2	Aspek – Aspek Sumber Daya Manusia	9
2.2.3	Fungsi Sumber Daya Manusia	11
2.3	Pengertian & Tujuan Pelatihan	13
2.3.1	Pengertian Pelatihan	13
2.3.2	Tujuan Pelatihan	14
2.4	Manfaat Pelatihan	14
2.5	Metode Pelatihan	15
2.5.1	On The Job Training	15
2.5.2	Off The Job Training	16
2.6	Langkah-langkah Dalam Program Pelatihan	16
2.7	Kinerja	20
2.7.1	Pengertian Kinerja	20
2.7.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan	21
2.8	Hubungan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan	21
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1	Objek Penelitian	23
3.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	23
3.1.2	Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.2	Desain Penelitian	33

3.3 Hipotesis	33
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran	33
3.4.1 Variabel Penelitian	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	34
3.4.3 Skala Pengukuran	34
3.5 Metode Pengumpulan Data	37
3.6 Jenis Data	38
3.7 Populasi dan Sampel	38
3.8 Metode Analisis Data	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Analisis Karakteristik Karyawan	43
4.1.1 Jenis Kelamin	43
4.1.2 Usia	44
4.1.3 Status	45
4.1.4 Pendidikan Terakhir	46
4.1.5 Masa Kerja	46
4.2 Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan Customer Service Pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	47
4.2.1 Pola Pelatihan	47
4.2.2 Tujuan Pelatihan	49
4.2.3 Metode Pelatihan	51
4.3 Analisis Pelatihan	52

4.3.1	Analisis Materi Pelatihan	52
4.3.2	Analisis Metode Pelaksanaan Pelatihan	53
4.3.3	Analisis Sistematika Pelatihan	53
4.3.4	Analisis Pemahaman Isi Pelatihan	54
4.3.5	Analisis Fasilitas Dalam Pelatihan	54
4.3.6	Analisis Instruktur Pelatihan	55
4.3.7	Analisis Waktu Pelaksanaan Pelatihan	55
4.3.8	Analisis Peserta Pelatihan	56
4.3.9	Analisis Perbaikan Hasil Kerja	56
4.3.10	Analisis Manfaat Pelatihan	57
4.4	Analisis Kinerja Karyawan	58
4.4.1	Kualitas Pekerjaan	58
4.4.2	Pemahaman Pekerjaan	59
4.4.3	Perencanaan Kerja	60
4.4.4	Organisasional	60
4.4.5	Inisiatif	61
4.4.6	Komitmen	61
4.4.7	Penyelesaian Terhadap Masalah.....	62
4.4.8	Team Work	62
4.4.9	Kemampuan Berhubungan Dengan Orang Lain	63
4.4.10	Komunikasi Lisan & Tulisan	64

4.5 Analisis Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Customer Service	65
4.5.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	65
4.5.2 Pengujian Hipotesis	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	69
Daftar Pustaka	71
Lampiran	72



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Operasional Variabel dan Indikator	36
4.1 Jenis Kelamin	44
4.2 Usia	44
4.3 Status	45
4.4 Pendidikan Terakhir	46
4.5 Masa Kerja	47
4.6 Materi Pelatihan	52
4.7 Metode Pelaksanaan Pelatihan.....	53
4.8 Sistematika Pelatihan	53
4.9 Pemahaman Isi Pelatihan.....	54
4.10 Fasilitas & Pelaksanaan Pelatihan.....	54
4.11 Analisis Instruktur Dalam Pelatihan	55
4.12 Analisis Waktu Pelaksanaan Pelatihan	55
4.13 Analisis Peserta Pelatihan	56
4.14 Analisis Perbaikan Hasil Kerja	56
4.15 Analisis Manfaat Pelatihan	57
4.16 Ringkasan Persentase Jawaban Responden Untuk Pelatihan	57
4.17 Analisis Kualitas & Kuantitas Kerja	59

4.18	Pemahaman Pekerjaan	59
4.19	Perencanaan Kerja	60
4.20	Organisasional	60
4.21	Inisiatif	61
4.22	Komitmen	61
4.23	Penyelesaian Terhadap Masalah	62
4.24	Team Work	62
4.25	Kemampuan Berhubungan Dengan Orang Lain	63
4.26	Komunikasi Lisan & Tulisan	64
4.27	Ringkasan Persentase Jawaban Responden Untuk Pelatihan	64
4.28	Analisis Regresi Linier Sederhana	66
4.29	Uji Hipotesis	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Daerah Titik Kritis	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	73
2. Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia...	74
3. Hasil Kuesioner tentang Pelatihan (X)	75
4. Hasil Kuesioner tentang Kinerja Customer Service (Y)	76
5. Tabel Distribusi t	77
6. Daftar Riwayat Hidup Penulis	78



ABSTRAKSI

Pengaruh pelatihan terhadap kinerja Customer Service PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife financial*)

PT. AJ Manulife Indonesia terletak di Gedung Sampoerna Strategic Square, south tower lt. 3-17, Jln Jend. Sudirman Kav.45 Jakarta. PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia bergerak dalam bidang industri asuransi yang mempunyai beberapa program asuransi bagi masyarakat seperti, Asuransi kesehatan Individu, Asuransi Dana Pensiun, Asuransi kesehatan group dan Reksadana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan bagi staff customer service terhadap kinerja customer service sehingga berdampak kepuasan terhadap klient asuransi tersebut.

Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 40 (empat puluh) customer service di Kantor Pusat PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Desain penelitian yang akan digunakan yaitu analisis kausal, teknik pengambilan sampel dilaksanakan dengan menggunakan rumus slovin, sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka pelatihan yang telah diberikan oleh perusahaan kepada customer service PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia berdampak positif pada kinerja dan dapat diketahui dengan adanya pelatihan yang diberikan maka kinerja customer service meningkat dimana dengan tercapainya peringkat pertama pada call center award yang telah diselenggarakan oleh Majalah Marketing.

Hasil pengujian hipotesis secara statistik menunjukkan variabel X (pelatihan) berpengaruh terhadap variabel Y (kinerja customer service).

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di tengah era persaingan bebas, pelaku bisnis semakin menyadari bahwa dewasa ini telah terjadi pergeseran kendali bisnis dari tangan produsen ke tangan pelanggan (*customer*). Kenyataan yang demikian mengharuskan perusahaan senantiasa berupaya meningkatkan pelayanan guna mewujudkan keunggulan kompetitif (keunggulan bersaing).

Perusahaan yang memiliki keunggulan bersaing pada dasarnya adalah perusahaan yang cukup handal dalam memenangkan persaingan saat ini dan masa depan, dengan tetap mengutamakan kebutuhan (keinginan) pelanggan dan tanggap terhadap tuntutan & perilaku pelanggan.

Untuk mencapai tujuan tersebut pemberian pelatihan dan pengembangan kemampuan tenaga kerja perlu dilakukan oleh setiap organisasi/perusahaan guna menghadapi tantangan persaingan dunia usaha yang semakin kompleks.

Seiring dengan semakin tingginya tingkat resiko dalam dunia usaha, tak pelak membuat industri asuransi berkembang pesat dewasa ini, yang mana sudah tentu pengelolaan manajemen dalam industri tersebut perlu dikelola dengan baik pula, yang juga diimbangi dengan dukungan pemerintah melalui peraturan-peraturan yang saling

menunjang untuk memantapkan perkembangan dan pertumbuhan usaha perasuransian.

Memang dari segi usia, usaha industri perasuransian dapat dikatakan masih tergolong baru jika dibandingkan dengan industri lainnya. Namun dari segi ukuran, industri asuransi sudah termasuk dalam jajaran industri besar. Terdapat alasan utama penyebab pertumbuhan yang luar biasa ini, sebenarnya terletak pada sifat dari konsekuensi kerugian secara ekonomis. Dengan demikian, asuransi telah menjawab kebutuhan rasa aman bagi setiap orang yang dalam hal ini adalah tertanggung.

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*) merupakan salah satu perusahaan swasta yang ada di Indonesia, yang bergerak dalam bidang jasa asuransi, yang dibentuk dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan cara mengelola keuangan dan memberikan perlindungan dalam pengelolaan sosial seperti kesehatan, pendidikan, dana pensiun dan lainnya, juga merasa perlu untuk meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada, terutama sumber daya manusia yang berhubungan langsung dengan pelanggannya.

Menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, PT Asuransi Manulife Indonesia (*Manulife Financial*) sebagai perusahaan jasa asuransi dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya, selain juga dituntut untuk mampu mempertahankan dan meningkatkan citra produknya. Peningkatan kualitas pelayanan ini dilakukan untuk mengikuti perkembangan kebutuhan yang dilakukan agar perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja sumber daya manusia khususnya sumber daya manusia yang berhubungan langsung dengan pelanggan (*customer*), perusahaan dapat melakukannya dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan pemberian pelatihan.

Pemberian pelatihan mempunyai arti yang penting bagi karyawan, karena dengan diberikannya pelatihan maka karyawan dapat meningkatkan kinerja dan keterampilan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya sesuai prosedur dan ketentuan yang ada.

Dimana hasil suatu program pelatihan yang efektif dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti *turnover* yang rendah, produktivitas yang positif, pengetahuan yang cukup untuk bekerja dan lain sebagainya. Indikator-indikator ini sesuai dengan teori-teori yang dikemukakan dalam literatur manajemen sumber daya manusia. Jadi dalam pelaksanaan suatu program pelatihan, jika kinerjanya memberikan kontribusi positif, maka dengan demikian juga berpengaruh positif terhadap indikator-indikator dalam program pelatihan.

Sebaliknya jika program pelatihan memberikan kontribusi negatif, maka akan berpengaruh negatif pula terhadap indikator yang ada tersebut, selain dari pada itu dapat juga mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Kerugian itu terjadi karena perusahaan harus mengeluarkan biaya kembali untuk pelaksanaan program pelatihan, padahal dalam pelaksanaan program pelatihan memerlukan biaya yang besar serta waktu yang relatif lama.

Atas dasar pertimbangan tersebut, wajarlah sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa asuransi, seperti halnya PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*), sangat membutuhkan tenaga kerja yang terampil guna meningkatkan pelayanan bagi pelanggannya, sebab dalam dunia bisnis bidang jasa, pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan salah satu kunci sukses perusahaan dalam memperoleh kepercayaan pelanggan.

Berdasarkan hal-hal tersebut, penulis tertarik untuk memilih judul: **“Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Customer Service Pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Setiap perusahaan dalam melaksanakan pelatihan terhadap tenaga kerja sedapat mungkin dilakukan dengan jujur, cermat dan obyektif. Dengan pelatihan karyawan yang tepat, dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan, sehingga produktivitas karyawan akan meningkat.

Oleh karena itu penulis tertarik dan memutuskan untuk melakukan penelitian mengenai manfaat pelatihan bagi *customer service* yang dihubungkan dengan peningkatan kinerja pelayanannya terhadap pelanggan. Dari latar belakang di atas, maka perumusan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Bagaimana pelaksanaan pelatihan *Customer Service* pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*)

- b. Bagaimanakah pengaruh pelatihan terhadap kinerja *customer service* pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*).

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat sangat luasnya bidang *customer service* pada perusahaan jasa, maka penulis membatasi permasalahan hanya pada pengaruh pemberian pelatihan kepada *customer service* terhadap kinerja pelayanannya pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*) di *Group Life and Health Department*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah pelaksanaan *Customer Service* pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*).
- b. Untuk mengetahui sejauh manakah pengaruh pelatihan yang telah diberikan kepada *customer service* pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*) di *Group Life and Health Department*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Sedangkan yang menjadi kegunaan dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai masukan untuk lebih meningkatkan sistem pendidikan dan pelatihan yang saat ini sedang dikembangkan agar memperoleh hasil yang optimal.
- b. Bagi penulis sebagai salah satu cara untuk menganalisis pemasalahan yang dihadapi perusahaan berdasarkan teori yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan
- c. Bagi Pihak Lain
Sebagai bahan masukan untuk melakukan penelitian selanjutnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen adalah kebiasaan yang dilakukan secara sadar dan terus menerus dalam membentuk organisasi, menurut Mutiara Panggabean (2004)

Manajemen adalah:

Sebuah proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya lainya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien.

Menurut George R Terry & Leslie W Rue (2008) pengertian dari Manajemen itu sendiri adalah:

Suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok organisasi-organisasi kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata

Sedangkan menurut Sadili Samsudin (2006), Manajemen pada dasarnya adalah *“upaya mengatur segala sesuatu (sumber daya) untuk mencapai tujuan organisasi”*.

2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.

Menurut Hadari Nawawi dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia (2000), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah:

Proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik & psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

Sadili Samsudin (2006), mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah:

Suatu aktivitas yang terdiri dari serangkaian kebijakan yang terintegrasi, yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat didayagunakan secara efektif dan efisien guna mencapai berbagai tujuan.

Sedangkan Malayu Hasibuan (2007) mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai “suatu ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Sehingga dari beberapa definisi di atas, maka kita dapat melihat bahwa fokus utama dari Manajemen Sumber Daya Manusia adalah dalam hal masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut fungsi, dimana karyawan dipandang sebagai perencana, pelaku dan selalu berperan aktif didalam aktivitas perusahaan.

2.2 Sumber Daya Manusia

2.2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut Hadari (2000) yang dimaksud Sumber Daya Manusia meliputi tiga pengertian, yaitu:

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan).
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusia sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material / non financial) didalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

2.2.2 Aspek – Aspek Sumber Daya Manusia

Atas tiga pengertian tersebut dapat diambil beberapa cakupan aspek sumber daya manusia antara lain:

- a. Sumber daya manusia (*Human Resources*)
- b. Tenaga kerja (*Man Power*), yaitu daya manusia untuk melakukan pekerjaan. Hal ini dinyatakan dengan umur produktif, yang secara praktis pengertian tenaga kerja hanya dibedakan oleh batasan umur. Untuk tiap negara mempunyai batas masing-masing.

- c. Angkatan kerja (*Labour Force*), yaitu bagian penduduk dalam usia kerja, baik yang sedang bekerja, pencari kerja, maupun yang masih mau dan mampu bekerja atau melakukan pekerjaan.
- d. Permintaan tenaga kerja (*Man Power Demand*), yaitu sejumlah manusia yang diminta untuk melaksanakan suatu pekerjaan pada tingkat upah tertentu.
- e. Kebutuhan tenaga kerja (*Man Power Needs*), yaitu sejumlah manusia yang melaksanakan pekerjaan tanpa memperhatikan tingkat upah.
- f. Kesempatan kerja (*Employment*), yaitu lapangan kerja yang sudah diduduki dan masih lowong.
- g. Lowongan (*Vacancy*), yaitu kebutuhan tenaga kerja pada tingkat upah, posisi dan syarat kerja tertentu melalui advertensi.
- h. Penawaran tenaga kerja (*Man Power Supply*), yaitu jumlah yang tersedia dan dapat digunakan untuk melaksanakan pekerjaan pada tingkat upah tertentu.
- i. Persediaan tenaga kerja, yaitu jumlah yang tersedia dan dapat digunakan untuk melaksanakan pekerjaan tetapi tidak mempertimbangkan tingkat upah.
- j. Pengangguran (*Un-Employment*), yaitu semua manusia dalam referensi waktu tertentu tidak bekerja, baik bekerja dalam arti mendapatkan upah atau mandiri, saat ini bekerja dan mencari pekerjaan, melihat advertensi atau menghubungi relasi yang dapat membantu.

- k. Pencari kerja, yaitu pengertian aktif dari semua manusia dalam referensi waktu tertentu, saat ini tidak bekerja namun siap untuk bekerja dan sedang mencari pekerjaan.

2.2.3 Fungsi Sumber Daya Manusia

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2003), terdapat dua kategori fungsi sumber daya manusia dalam organisasi, yaitu fungsi manajemen dan fungsi operasional, yang menjadi tanggung jawab dan tugas manajemen, yang menggunakan wewenang dan kepemimpinan atas personalia. Fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

A. Fungsi – fungsi Manajemen.

1. Perencanaan (*Planning*)

Bagi manajer personalia, perencanaan berarti penentuan program personalia yang akan membantu tercapainya sasaran yang telah disusun oleh organisasi/perusahaan itu.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Bagi manajer personalia, pengorganisasian berarti merancang struktur hubungan antara pekerjaan, personalia dan faktor-faktor fisik.

2. Pengarahan (*Directing*)

Bagi Manajer Personalia, pengarahan berarti menyuruh orang untuk bersedia bekerja secara efektif.

3. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah fungsi manajeril yang berhubungan dengan pengaturan kegiatan agar sesuai dengan rencana personalia yang sebelumnya telah dirumuskan berdasarkan analisis terhadap sasaran dasar organisasi.

B. Fungsi – fungsi operasional.

1. Pengadaan tenaga kerja (*Procurement*)

Pengadaan tenaga kerja adalah usaha untuk memperoleh jenis dan jumlah yang tepat dari personalia yang diperlukan untuk menyelesaikan sasaran organisasi

2. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan merupakan peningkatan keterampilan melalui pelatihan yang perlu untuk prestasi kerja yang tepat

3. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi ini dirumuskan sebagai balas jasa yang memadai dan layak kepada personalia untuk sumbangan mereka pada tujuan organisasi

4. Integrasi (*Integration*)

Integrasi merupakan usaha untuk menghasilkan suatu rekonsialiasi atau kecocokan yang layak atas kepentingan-kepentingan perorangan, masyarakat, dan organisasi.

5. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan merupakan usaha untuk mengabadikan kepemilikan angkatan kerja yang mempunyai kemauan dan mampu untuk bekerja

6. Pemisahan (*Separation*)

Pemisahan adalah proses pemutusan hubungan kerja sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan, dan menjamin bahwa warga masyarakat yang dikembalikan itu berada dalam keadaan sebaik mungkin

2.3 Pengertian dan Tujuan Pelatihan

2.3.1 Pengertian pelatihan

Menurut Mutiara S Panggabean (2004), yang dimaksud dengan pelatihan adalah “*suatu cara yang digunakan untuk memberikan atau meningkatkan ketrampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya*”.

Sedangkan Sadili Samsudin (2006) dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia” mengartikan pelatihan sebagai:

Suatu proses pembelajaran yang bersifat spesifik / berhubungan dengan bidang pekerjaan, praktis dan segera (langsung dapat dipraktikkan), sehingga karyawan dimungkinkan untuk menjadi seorang innovator, pengambil inisiatif, pemecah masalah yang kreatif, dan menjadi karyawan yang efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan.

2.3.2. Tujuan pelatihan

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2003), adapun tujuan dari pelaksanaan pelatihan adalah sebagai berikut:

- 1). Meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus seseorang atau sekelompok orang.
- 2). Menutup “*gap*” antara kecakapan atau kemampuan karyawan dengan permintaan jabatan, dengan kata lain untuk membekali karyawan menangani pekerjaan sekarang.
- 3). Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan dalam mencapai sasaran-sasaran kerja yang telah ditetapkan.

2.4 Manfaat Pelatihan

2.4.1 Menurut Sadili Samsudin (2005) manfaat pelatihan bagi perusahaan, diantaranya:

- a). Meningkatkan produktivitas kerja sehingga membawa organisasi kepada peningkatan profit dan mendapatkan *attitude* yang positif yang berorientasi pada profit.
- b). Meningkatkan kemampuan pekerjaan seperti yang digariskan dalam organisasi
- c). Mengurangi kecelakaan kerja, biaya produksi dan meminimalkan biaya asuransi
- d). Meningkatkan atau memperbaiki kualitas produksi dan dapat mengubah etos budaya perusahaan

2.4.2 Menurut Sadili Samsudin (2005) manfaat pelatihan bagi karyawan, diantaranya:

- a). Meningkatkan komunikasi antara karyawan dengan karyawan dan meningkatkan kerja sama tim yang lebih baik.
- b). Membantu individu dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah secara efektif
- c). Membantu personal dalam mengatasi stress, tekanan, frustasi dan konflik kerja.
- d). Hubungan karyawan yang lebih harmonis sehingga menjadikan organisasi sebagai tempat bekerja dan hidup.

2.5. Metode Pelatihan

Dalam bukunya yang berjudul “*Human Resources Management, an Asian Perpective*” oleh Garry Dessler & Tan C. Huat (2006), mengemukakan bahwa program pelatihan dibagi dalam dua kategori, yaitu:

2.5.1 On the job training.

Metode ini banyak digunakan, artinya karyawan dilatih secara langsung oleh supervisor saat pekerjaan dilakukan. Berbagai macam praktek yang digunakan adalah:

- 1). Rotasi jabatan
- 2). Latihan instruksi pekerjaan
- 3). Magang
- 4). Penugasan sementara

- 5). Pemberian bimbingan (bukan mengajar).

2.5.2 *Off the job training.*

Metode ini adalah metode simulasi dan presentasi informasi, artinya karyawan dilatih menerima representasi tiruan (*artificial*) suatu aspek organisasi dan menanggapi seperti dalam keadaan sebenarnya. Berbagai macam praktek yang digunakan adalah:

- 1). Kuliah, metode tradisional yang mana kemampuan penyampaian informasi kepada banyak peserta dan biaya relatif murah
- 2). Presentasi video, hal ini hanya sebagai pelengkap
- 3). Metode konferensi, metode ini adalah analog berbentuk kelas seminar.
- 4). *Programmed Instruction*, adalah pelatihan dengan menggunakan komputer.
- 5). Studi sendiri, teknik ini menggunakan manual atau modul tertulis serta kaset *video tape* rekaman. Hal ini berguna jika karyawan tersebar secara geografis atau jika proses belajar memerlukan sedikit interaksi.

2.6 Langkah - Langkah Dalam Program Pelatihan

Menurut Garry Dessler & Tan C. Huat (2006) bukunya yang berjudul “*Human Resources Management, an Asian Perspective*” langkah-langkah dalam pengembangan program pelatihan adalah sebagai berikut:

1. Analisis kebutuhan (*Needs Analysis*)

Analisis kebutuhan adalah untuk memutuskan pendekatan yang digunakan, sehingga organisasi perlu mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan pelatihan. Jadi disini dilakukan penilaian kebutuhan, yang artinya mendiagnosa masalah serta tantangan lingkungan yang dihadapi organisasi sekarang, dan setelah itu manajemen mengidentifikasi berbagai masalah serta tantangan yang dapat diatasi melalui pelatihan.

Adapun program yang dapat dipakai, antara lain:

- a). Berdasarkan penilaian prestasi
- b). Berdasarkan panel dari beberapa orang yang menguasai pekerjaan tersebut
- c). Berdasarkan *job description*
- d). Kuesioner
- e). Berdasarkan pendekatan individual, dan lain-lain.

2. Menentukan obyektif atau sasaran (*Goals / Objectives*)

Adapun yang dimaksud sasaran disini adalah pencerminan perilaku dan kondisi yang diinginkan, serta berfungsi sebagai standar dengan mana prestasi kerja individual dan efektivitas program dapat diukur

3. Menentukan isi program (*Instuctional Design*)

Isi program ditentukan oleh identifikasi kebutuhan dan sasaran pelatihan termasuk dengan modulm kegiatan serta tugas latihan yang diberikan, selain itu isi suatu program juga harus memperhatikan:

- a). Kebutuhan organisasi
- b). Kebutuhan peserta
- c). Metode yang digunakan, seperti on /off the job training

4. Pelaksanaan program (*Implementation*)

Dalam pelaksanaan suatu program untuk menjadi baik, maka harus memenuhi faktor sebagai berikut:

- a). Efektivitas biaya, yang dimaksud adalah tidak terjadi pemborosan biaya tetapi tetap mengacu pada tujuan yang ingin dicapai perusahaan dari diadakannya pelatihan. Jadi disini perlu dilihat berapa jumlah dan orang yang seperti apa yang perlu dilatih, sumber daya waktu, keterampilan, dan kemudahan apakah yang diperlukan untuk pelatihan ini.

- b). Isi program yang dikehendaki

Di dalam menentukan isi program yang dikehendaki, ada enam acuan yang dapat digunakan, yaitu:

- 1). Program yang berorientasi akademis, seperti kuliah, seminar, membaca, dan perorangan.
- 2). Program yang berorientasi laboratorium, seperti: diskusi dan eksperimen.
- 3). Program yang berorientasi kegiatan, metode yang sesuai seperti: bekerja dalam pekerjaan supervisi.

- 4). Program yang berorientasi tindakan, seperti kerja lapangan dan menentukan serta mencapai target.
- 5). Program yang berorientasi pengembangan orang seperti pelatihan lapangan (*outbound*), simulasi, dan studi kasus.
- 6). Program yang berorientasi pengembangan organisasional, seperti: mempelajari kebutuhan keorganisasian, dan kerja kelompok.

- c). Kelayakan fasilitas
- d). Preferensi dan kemampuan peserta.
- e). Prinsip belajar, disini berarti memperhatikan cara belajar yang efektif.

5. Menilai Pelatihan (*Evaulation*)

Untuk menilai berhasil atau tidaknya program pelatihan, perlu diadakan evaluasi atas peatihan yang telah dilaksanakan. Beberapa indicator yang dapat dijadikan tolok ukur atas berhasil tidaknya program pelatiah antara lain:

a. *Reaction* (reaksi)

Untuk mengukur sejauh mana reaksi peserta terhadap program pelatihan yang telah diikutinya, seperti isi program dan proses pelatihan yang kemudian langsung didokumentasikan

b. *Learning* (mempelajari)

Maksudnya adalah dengan menguji peserta pelatihan dengan menggunakan umpan balik yang dimaksudkan apakah perserta telah

benar-benar mempelajari pengetahuan yang diberikan dalam pelatihan tersebut.

c. *Behavior* (perilaku)

Dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana peserta pelatihan dapat mengaplikasikan kemampuan dan pengetahuan barunya dalam pekerjaan.

d. *Result* (hasil)

Dimaksudkan untuk mengetahui hasil akhir dari pelatihan apakah telah sesuai dengan yang diharapkan

2.7 Kinerja

2.7.1 Pengertian Kinerja

Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja seorang karyawan yang pada gilirannya akan menentukan keseluruhan dari keberhasilan faktor-faktor yang berpengaruh dalam menentukan apakah seseorang akan bekerja dengan sebaik-baiknya atau tidak.

Adapun definisi kinerja menurut beberapa ahli sebagai berikut: “*Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya*”. (Anwar: 2004).

Menurut Hadari (2003) pengertian kinerja adalah:

Tingkat efektifitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan yang menghasilkan prestasi kerja, yang dikategorikan produktif dari segi jumlah (kuantitas) dan nilai internal berupa kualitas proses dalam menghasilkan sesuatu dan nilai eksternal berupa kualitas hasilnya.

Sedangkan menurut Rivai (2005) mengemukakan bahwa: *“Kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”*.

2.7.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain :

- a. Kuantitas pekerjaan, berupa jumlah pekerjaan yang dihasilkan dalam unit. Se jauh mana karyawan memenuhi target waktu, biaya dan jumlah yang ditentukan dengan cara-cara yang dapat diterima oleh aturan-aturan yang berlaku.
- b. Kualitas pekerjaan, berupa tingkat ketelitian bawahan dalam mengerjakan tugas, kerapihan dalam pekerjaan dan kesesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan petunjuk.
- c. Ketepatan waktu, berupa jumlah pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan waktu yang direncanakan

2.8 Hubungan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

Pelatihan merupakan salah satu upaya dalam mengembangkan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi/perusahaan. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus seseorang atau sekelompok orang yang orientasinya kepada pelaksanaan tugas yang harus dilaksanakan.

Umumnya pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan kerja dalam waktu yang relatif singkat (pendek), dimana dalam suatu proses pelatihan akan menghasilkan suatu perubahan perilaku sasaran.

Secara konkret perubahan perilaku itu berbentuk peningkatan kemampuan dari para peserta pelatihan, yang dapat menimbulkan pengaruh positif yang tidak hanya terhadap perusahaan, melainkan juga terhadap peserta pelatihan itu sendiri.

Menurut Sahlan Asnawi (2000) dalam bukunya yang berjudul *“Aplikasi Psikologi dalam Sumber Daya Manusia”*, mengemukakan dengan jelas bahwa *“Pelatihan adalah proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan.”*



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Singkat Manulife Financial

Awal mula berdiri, dinegara asalnya *Canada (Toronto City) Manulife Financial*, bernama *Manufacturer's Life Insurance Company* yang didirikan atas usulan parlemen di Kanada pada tanggal 23 Juni 1887 yang diketuai oleh Sir John A. Macdonald, yang pada waktu itu menjabat sebagai *Canada's First Prime Minister* yang sekaligus dikukuhkan sebagai Presiden Direktur perusahaan.

Perusahaan yang berdiri sejak tahun 1887 dan berkantor pusat di Toronto, Kanada ini, merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa terbesar dan tertua di Amerika Utara. Pada proses perkembangan *Manufacturer's Life Insurance Company*, perusahaan tersebut beganti nama menjadi *Manulife Financial* pada tahun 1971 dan memperkenalkannya kepada publik sebagai identitas yang baru.

Manulife financial merupakan perusahaan publik yang tercatat di pasar bursa New York, Toronto, Hongkong, Philipina. Pada saat ini memiliki hampir 28.000 karyawan di seluruh di dunia, beroperasi di 15 negara terbesar di 5 benua dan memiliki berbagai peringkat terbaik. Sebagai perusahaan penyedia layanan

keuangan terdepan di Kanada tepatnya di kota Toronto, *Manulife Financial* melayani berjuta-juta nasabah serta beroperasi di 19 negara dan teritori di seluruh dunia. Beroperasi sebagai Manulife Financial di Kanada dan Asia, serta melalui John Hancock di Amerika Serikat, perusahaan menyediakan beragam produk proteksi keuangan dan pengelolaan investasi melalui jaringan karyawan, agen dan mitra distribusi yang luas.

b. Sejarah Singkat Manulife Indonesia

PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*) didirikan pada tanggal 18 Juli 1985, merupakan perusahaan patungan dengan kendali operasional dan pemegang saham terbesar adalah *Manulife Financial*. Dimana *Manulife Financial* telah beroperasi di Indonesia selama 23 tahun, memiliki kurang lebih 3000 karyawan dan agent, 92 cabang di 30 kota di Indonesia.

Manulife Indonesia merupakan perusahaan asuransi jiwa patungan pertama yang melampaui total asset Rp. 1 Trilyun, yang merupakan asuransi jiwa dengan modal paling besar dan paling menguntungkan

Manulife Financial Corporation merupakan pemegang saham mayoritas dari PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, perusahaan multinasional yang memulai operasinya di tahun 1985. Dimana saat ini Manulife Indonesia merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa terbesar di Indonesia, dengan posisi *Risk Based Capital* (RBC) di atas ketentuan pemerintah.

Perusahaan ini merupakan perusahaan patungan antara *The Manufacturers Life Insurance Company* (*Manulife Financial*) dari Kanada,

Dharmala Group dari Indonesia, dan *Internasional Finance Corporation*.

Kepemilikan saham dari ketiga pihak tersebut adalah sebagai berikut:

❖ ***Manulife Financial (51%)***

Berawal dari *Manufacturers Life Insurance Company* di Toronto, Kanada pada tahun 1887. *Manulife Financial* adalah perusahaan asuransi jiwa bersama (*mutual life insurance company*) dengan 250 kantor yang tersebar di 13 (tiga belas) negara. Dalam melakukan kegiatan operasionalnya, *Manulife Financial* terbagi dalam 5 (lima) divisi operasional, yaitu:

- a. Divisi Kanada
- b. Divisi Amerika Serikat
- c. Divisi Asia (Hongkong, RRC, Taiwan, Macau, Indonesia, Singapura, Korea Selatan, Filipina)
- d. Divisi Re-asuransi
- e. Divisi Investasi

Sejak berdirinya di tahun 1887, *Manulife Financial* bertujuan untuk menyampaikan suatu nilai yang baik dan konsisten bagi pemegang polis dan pelanggan (*customers*) melalui kekuatan keuangan dan peningkatan keuntungan.

❖ **Dharma Group (40%)**

Didirikan pada tahun 1954, Dharmala Group merupakan salah satu kelompok usaha yang terbesar di Indonesia. Dharmala Group mendirikan dan mendiversifikasikan bisnisnya kearah jasa keuangan, real estate dan kontruksi, agrikultur dan makanan, elektronik, peralatan berat dan bahan bangunan, consumer dan retail, serta internasional. Dharmala Group memiliki lebih dari 100 perusahaan. Perusahaan ini telah memperluas pasarnya ke Singapura, Hongkong, Thailand, Filipina, Taiwan, Inggris, Perancis dan Amerika Serikat.

❖ **Internasional Finance Corporation (9%)**

International Finance Corporation (IFC) adalah institusi multilateral yang berafiliasi dengan Bank Dunia. Didirikan pada tahun 1956, dengan tujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi negara berkembang dengan membantu anggotanya meningkatkan investasi swasta secara produktif. *International Finance Corporation* ini telah melakukan investasi di 52 sektor usaha Indonesia.

Jadi berdasarkan pada kesepakatan kerjasama ketiga badan tersebut diatas maka dibentuklah usaha patungan dengan nama PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, yang mulai beroperasi 18 Juli 1985. Perusahaan ini memperoleh izin usaha berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor:1250/KMK.013/1988 tanggal 20 Desember 1988, yang diperbaharui

dengan keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: Kep-020/KM.13/1989 yang ditetapkan di Jakarta tertanggal 6 Maret 1989.

Sejak beroperasi pada 18 Juli 1985, hingga Desember 1998 PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia telah mempunyai 50 cabang yang tersebar di 26 kota di seluruh Indonesia, serta memperoleh sertifikat ISO 9002 dari *SGS Yarley International Certification Services*.

c. Visi dan Misi Perusahaan

1). Visi Perusahaan

Manulife Indonesia akan memberikan pelayanan dan komitmen yang tidak ada bandingannya terhadap kebutuhan keuangan nasabah melalui pengetahuan, keterampilan, dan integritas para karyawan, agen serta seluruh perwakilan perusahaan.

2). Misi Perusahaan

Untuk menjadi penyelenggara utama program dan pelayanan perlindungan keuangan bagi masyarakat Indonesia.

d. Produk dan Service

Manulife Indonesia secara global mempunyai 3 lini bisnis, antara lain; *Employee Benefits, Individual Insurance, dan Mutual Fund*.

1). *Employee Benefits*

Karyawan merupakan salah satu aset guna mencapai tujuan perusahaan. Ketenangan hidup merupakan dambaan setiap orang, termasuk karyawan, khususnya dalam melakukan aktivitas perusahaan. Atas dasar hal tersebut Manulife Indonesia memberikan program perlindungan aset perusahaan yang lengkap dan fleksibel untuk memenuhi kebutuhan “Rasa Aman” bagi karyawan yang ada di suatu organisasi / perusahaan. Adapun program tersebut antara lain:

- *Group Life & Health*

Adalah suatu produk asuransi yang melindungi aset perusahaan berupa sumber daya manusianya (karyawan) terhadap kemungkinan- kemungkinan perketidakmampuan, yang sewaktu-waktu timbul. Adapun program yang dimiliki antara lain: Asuransi Jiwa Berjangka, Asuransi Kecelakaan, Asuransi Cacat Tetap Total, Asuransi Perawatan Rumah Sakit dan Pembedahan, Asuransi Rawat Jalan, Asuransi Perawatan Gigi, Asuransi Kacamata, & Asuransi Melahirkan

- DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan)

Adalah lembaga yang menyelenggarakan Program Pensiun Iuran Pasti bagi perusahaan/pemberi kerja maupun perorangan yang juga berfungsi sebagai fasilitas jaminan hari tua karyawan.

- Group Saving

Adalah suatu program asuransi jiwa yang berorientasi investasi yang terdiri atas:

- a. Manulife Karyawan Sejahtera Plus (Mksplus), adalah program asuransi jiwa yang berorientasi investasi. Program ini dibentuk untuk membantu pemberi kerja dalam memberikan paket kesejahteraan bagi karyawan di perusahaannya dimana pemberi kerja dapat menentukan kapan hak kepemilikan atas akumulasi dana berpindah ke peserta/karyawan
- b. Manulife Program Pesangon Plus (Mppplus), dimana Manulife Program Pesangon Plus membantu pemberi kerja mempersiapkan kewajiban pembayaran pesangon dan uang jasa sesuai dengan Keputusan Pemerintah tanpa mengganggu arus kas perusahaan

2). **Individual Insurance**

Adalah program perlindungan dalam bentuk pengalihan resiko ekonomis atas tertanggung dari peserta individu / perorangan yang dipertanggungkan kepada Manulife

3). **Mutual Funds**

Adalah wadah yang dipergunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam portofolio efek oleh Manulife Indonesia

e. Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

Struktur organisasi memiliki peranan yang penting dalam mengkoordinasikan kelompok-kelompok yang terdiri dari berbagai personil dalam suatu system kerja yang baik dan efisien. Guna pencapaian tujuan perusahaan secara efektif, diperlukan suatu struktur organisasi yang jelas dan tepat. Sebab struktur organisasi yang jelas akan memudahkan pimpinan dalam mendelegasikan wewenang serta mengevaluasi pertanggungjawaban pekerjaan karyawan.

Struktur organisasi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia berbentuk garis dan staff. Kepemimpinan tertinggi dipegang oleh President Director yang bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional perusahaan dan memiliki wewenang penuh dalam membuat keputusan, serta dalam menentukan kebijaksanaan perusahaan.

Dalam menjalankan tugasnya, President Director membawahi Sr. Vice President Head of Banassurance, Vice Preseident Chief Investment, Assistant Vice President Internal Audit, Vice President Human Resources, Vice President and Sr. Executive Chief Operating Officer, Executive Vice President Officer, Executive Vice President Chief Finance, Sr. GLH & Pension Operation, Sr. Vice President Alternative Distribution, Assistant Vice President Legal & Compliance. Untuk lebih jelasnya dapat melihat pada lampiran

f. Uraian Tugas Customer Service

Berikut beberapa uraian tugas dari Customer Service PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia diantaranya adalah:

1. Memberikan pelayanan bagi kunjungan klient (*customer visit*)

Suatu pelayanan yang diberikan kepada nasabah di *frontliner* (lini depan) dengan bertatap muka langsung.

2. Sebagai Call Centre

Suatu pelayanan yang diberikan kepada nasabah melalui layanan telepon.

3. *Complaint Handling* (menangani keluhan)

Membantu klient dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal ini Customer Service memiliki jangka waktu penyelesaian masalah selama 1 X 24 jam, dan jika masalah belum terselesaikan, maka customer service bersama klient akan membuat kesepakatan dalam perpanjangan waktu penyelesaian masalah.

4. *Electronic Mail Services (E-mail)*

Merespon e-mail yang masuk melalui alamat surat di glh_cs_id@manulife.com dari klien untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ditanyakan.

5. *Follow Up Service*

Dalam hal ini customer service akan menghubungi klient jika terdapat suatu permasalahan yang tidak dapat langsung diselesaikan.

6. Administrasi Berkas Masuk

Dalam hal ini customer service yang berada di *frontliner* (lini depan) memeriksa seluruh kelengkapan berkas yang masuk agar dapat diproses selanjutnya.

3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam pembahasan, maka penulis melakukan penelitian di

PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia yang berlokasi Lokasi di

Sampoerna *Strategic Square Building*

South Tower, lantai 3-17

Jl. Jenderal Sudirman kavling 45 Jakarta.

Homepage:

Global: <http://www.manulife.com>

Indonesia: <http://www.manulife-indonesia.com>

b. Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis memerlukan waktu selama 2 bulan, yaitu Januari dan Februari 2009.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang akan digunakan yaitu analisis kausal untuk mencari pengaruh antara variabel bebas (Pelatihan) dan variabel terikat (Kinerja). Dimana diperlukan pengujian hipotesis dengan uji statistik.

3.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan *“jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian”*. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.” (Sugiono 2004:51)

Atas dasar hal tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini *“di duga pemberian pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja customer service PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia”*.

3.4 Variabel dan Skala Pengukuran

Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan dalam penelitian yang berupa suatu konsep yang mempunyai nilai

3.4.1 Variabel Penelitian

Ada 2 (dua) macam variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini diantaranya :

a. Variabel Bebas (*independent*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelatihan (X).

b. Variabel Terikat (*dependent*)

Variabel terikat sering disebut juga sebagai variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini Kinerja adalah variabel terikat (Y).

3.4.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau mengkhususkan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pelatihan adalah suatu upaya untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu terinci dan rutin
- b. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

3.4.3 Skala Pengukuran

Dalam penelitian skripsi ini digunakan skala nominal, dimana pengukuran dengan skala nominal merupakan tingkat

mengkategorikan, memberi nama dan menghitung fakta-fakta dari obyek yang diteliti, angka yang diberikan pada obyek hanya mempunyai arti sebagai label saja dan tidak menunjukkan tingkatan yang berarti. Skala nominal akan menghasilkan data yang disebut data nominal atau data diskrit, yaitu data yang diperoleh dari mengkategorikan, memberi nama dan menghitung fakta-fakta dari objek yang diobservasi. Sebagai contoh: mengkategorikan antara pegawai pria dan wanita.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka untuk menentukan jawaban pada kuesioner tiap pertanyaan sudah ditentukan jawabannya dan masing-masing diberikan bobot sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) dengan bobot 5 (lima)
2. Setuju (S) dengan bobot 4 (empat)
3. Kurang Setuju (KS) dengan bobot 3 (tiga)
4. Tidak Setuju (TS) dengan bobot 2 (dua)
5. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot 1 (satu)

Kemudian setiap jawaban diberi nilai berdasarkan skala likert, yaitu, suatu cara yang lebih sistematis untuk memberikan skor pada indeks. Lalu kuesioner tersebut akan diolah dengan menggunakan teknik statistik berupa tabel tabulasi yang berisi jumlah dan presentase pendapat responden.

Tabel 3.1
Operasional Variabel dan Indikator

No	Variabel	Indikator
1.	Faktor Demografi (Data Responden)	a. Jenis Kelamin b. Usia c. Status d. Pendidikan e. Lama bekerja
2.	Pelatihan	a. Materi pelatihan b. Metode pelatihan c. Sistematika pelatihan d. Pemahaman isi materi pelatihan e. Fasilitas f. Pengajar / Instruktur g. Waktu pelaksanaan pelatihan h. Peserta pelatihan i. Perbaikan hasil kerja j. Manfaat pelatihan
3.	Kinerja Pelayanan	a. Kualitas / Kuantitas pekerjaan b. Pemahaman Pekerjaan c. Perencanaan d. Organisasional e. Inisiatif f. Komitmen g. Penyelesaian Masalah h. Team Work / Kerjasama i. Kemampuan berhubungan dengan orang lain j. Komunikasi lisan dan tulisan

Sumber: Garry Dessler (2008), Manajemen Sumber Daya Manusia

3.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

3.5.1 Riset Kepustakaan (*library research methode*)

Yaitu metode yang didasarkan pada bidang kepustakaan. Untuk memperoleh data yang bersifat teoritis sebagai titik tolak dalam pembahasan penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara membaca buku sumber daya manusia, dimana semua itu didapatkan untuk mendukung serta melengkapi penelitian.

3.5.2 Riset Lapangan (*field research methode*)

Peneliti berupaya mencari dan mengumpulkan data yang bersifat praktis, yaitu dengan terlibat langsung di kantor pusat PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

Teknik pengumpulan data diperoleh dengan wawancara, yaitu melakukan tanya jawab kepada pihak yang berwenang yang dapat memberikan informasi atau keterangan yang diperlukan penulis. Sedangkan instrument pengumpulan data diperoleh dengan memberikan kuesioner, yaitu sekumpulan daftar pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden untuk menjawabnya. Pertanyaan pada kuesioner bersifat tertutup artinya setiap pertanyaan telah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberikan kesempatan untuk memberikan jawaban diluar pilihan jawaban yang diberikan.

3.6 Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.6.1 Data Primer

Data primer yang diperoleh dalam penelitian skripsi ini berupa hasil jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang telah diajukan (kuesioner) tentang variabel kinerja customer service pada klien PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*)

3.6.2 Data Sekunder

Adapun data sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian skripsi ini meliputi: sejarah & perkembangan perusahaan; struktur organisasi; visi & misi perusahaan, produk dan service, yang diperoleh melalui referensi yang sudah ada baik catatan perusahaan ataupun data jadi yang diperoleh langsung dari Bagian Kepegawaian PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*).

3.7 Populasi dan Sampel

3.7.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan elemen yang menjadi obyek penelitian. Dalam hal penelitian ini yang menjadi populasi adalah keseluruhan *customer service*, serta nasabah yang ada dalam PT. Asuransi Jiwa. Manulife Indonesia.

3.7.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil populasi yang dianggap mewakili populasi tersebut, dimana dalam pengambilan sample anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Adapun teknik pengambilan sample penelitian, penulis menggunakan rumus slovin (Husein : 2004), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Dimana:

n = Ukuran Sample

N = Ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian, karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Penulis menggunakan 10%.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N.e^2} \\ &= \frac{66}{1 + 66 \cdot 10\%^2} \\ &= \frac{66}{1 + 66 \cdot 0,01} \end{aligned}$$

$$= \frac{66}{1.66}$$

$$= 39.76$$

$$n = 40$$

3.7.3 Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik simple random sampling, yaitu cara pengambilan sample yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi yang mana jika dalam populasi terdapat 66 dan yang akan dijadikan sample adalah 40 (pembulatan keatas dari 39.76), maka setiap elemen tersebut mempunyai kemungkinan 40/66 untuk bisa dipilih menjadi sample.

3.8 Metode Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = taksiran nilai kinerja (Y) pada pelatihan (X) tertentu

a = nilai kinerja (Y) apabila pelatihan nol (X=0)

b = perubahan nilai kinerja (Y) apabila terjadi perubahan satu satuan pelatihan (X)

X = pelatihan

Untuk mencari koefisien masing-masing variabel dihitung dengan cara:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \bar{Y} - b \bar{X}$$

Dimana:

n = jumlah responden

3.8.2 Pengujian Hipotesis

Adapun pengujian dari hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ho : $\beta = 0$; berarti pelatihan (X) tidak berpengaruh terhadap kinerja (Y).

Ha : $\beta > 0$; berarti pelatihan (X) berpengaruh terhadap kinerja (Y).

Menentukan nilai t test dengan rumus sebagai berikut :

$$t \text{ test} = \frac{b - \beta}{\text{SE}}$$

Sb

$$Se = \sqrt{\frac{\sum Y^2 - a \sum Y - b \sum XY}{n - 2}}$$

$$Sb = \frac{Se}{\sqrt{\sum (X^2) - (\sum X)^2 / n}}$$

Dimana :

b = perkiraan koefisien regresi

Sb = kesalahan standar koefisien regresi

β = koefisien regresi

Se = kesalahan standar regresi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Karakteristik Karyawan

Karyawan yang diminta untuk berpartisipasi dalam penelitian ini adalah Customer service Kantor Pusat PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*) yang berjumlah 40 (empat puluh) orang yang dianggap dapat memberikan data mengenai pelatihan terhadap kinerja *Customer Service*.

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik *customer service* yang akan menjadi sampel dalam meneliti pelatihan dan kinerja *customer service*. Adapun karakteristik *customer service* dalam penelitian ini antara lain: jenis kelamin, status pernikahan, usia, pendidikan terakhir, dan masa kerja yang selanjutnya penulis tampilkan pada tabel dibawah ini:

4.1.1 Karakteristik Customer Service Menurut Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui jenis kelamin *customer service* Kantor Pusat PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*). Untuk selanjutnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Customer Service Menurut
JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	5	12.5	12.5	12.5
	WANITA	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Pada hasil survei di atas terlihat bahwa untuk *customer service* pada PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia didominasi oleh wanita dari pada pria hal tersebut memang untuk posisi *customer service* memang diharapkan wanita dari pada pria dikarenakan wanita memiliki sifat lebih peduli dan sabar dalam melayani klien.

4.1.2 Karakteristik Customer Service Menurut Usia

Penulis juga menganalisa mengenai usia *customer service* Kantor Pusat PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia dan membaginya kedalam 4 (empat) kelompok, yaitu usia dibawah 20 s/d 25 tahun, 26 s/d 30 tahun serta diatas 31 s/d 35 tahun dan diatas 35 tahun yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Customer Service Menurut
USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 35 TAHUN	3	7.5	7.5	7.5
	20-25 TAHUN	4	10.0	10.0	17.5
	26-30 TAHUN	21	52.5	52.5	70.0
	30-35 TAHUN	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Hasil dari penelitian di atas didapatkan bahwa usia rata-rata *customer service* pada PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia adalah 26-30 tahun yaitu sekitar 52,5%, hal ini sesuai dengan tingkat usia produktif angkatan kerja pada umumnya.

4.1.3 Karakteristik Customer Service Menurut Status Pernikahan

Untuk penggolongan karakteristik karyawan berdasarkan status pernikahan, penulis membagi menjadi (dua) kelompok, yaitu menikah atau belum menikah yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Customer Service Menurut
STATUS PERNIKAHAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAJANG	23	57.5	57.5	57.5
	MENIKAH	17	42.5	42.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Hasil dari data questioner untuk status pernikahan *customer service* pada PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cenderung lebih banyak *customer service* yang belum menikah dibanding dengan *customer service* yang telah menikah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *customer service* sebagian besar berstatus lajang.

4.1.4 Karakteristik Customer Service Menurut Pendidikan Terakhir

Untuk menggolongkan karakteristik karyawan berdasarkan pendidikan terakhir, penulis membagi menjadi 4 (empat) kelompok yaitu SMU, Diploma, Sarjana dan Pasca Sarjana, yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4
Karakteristik Customer Service Menurut Pendidikan Terakhir
PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DIPLOMA	4	10.0	10.0	10.0
	PASCA SARJANA	2	5.0	5.0	15.0
	SARJANA	34	85.0	85.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Hasil dari pengisian angket para responden di atas dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir sebagian besar *customer service* PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesi adalah Sarjana yaitu sebanyak 85%. Hal ini sesuai dengan ketentuan perusahaan untuk penerimaan karyawan bagi lulusan baru adalah setingkat Sarjana.

4.1.5 Karakteristik Customer Service Menurut Masa Kerja

Penulis juga menganalisis masa kerja *customer service* di Kantor Pusat PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*), penulis membaginya menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu < 2 tahun, 3 s/d 4 tahun, 5 s/d 6 dan > 6 tahun, yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Karakteristik Customer Service Menurut
MASA KERJA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid > 2 TAHUN	5	12.5	12.5	12.5
> 6 TAHUN	5	12.5	12.5	25.0
3-4 TAHUN	14	35.0	35.0	60.0
5-6 TAHUN	16	40.0	40.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel responden di atas diketahui bahwa masa kerja *customer service* PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia berdasarkan tabel diatas rata-rata diatas dari 3 tahun hal ini menunjukan loyalitas karyawan yang cukup besar terhadap perusahaan.

4.2 Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan Customer Service PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.

4.2.1 Pola Pelatihan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.

Pola pelatihan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia sudah ada sesuai dengan program yang telah ditetapkan oleh perusahaan guna meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan untuk pengembangan kemampuan para karyawan pada khususnya. Pelaksanaan pelatihan dilakukan berdasarkan kebutuhan yang dirasakan oleh masing – masing bidang atau bagian.

Pelatihan dilakukan secara berkelanjutan dikarenakan bidang Asuransi merupakan bidang yang mempunyai karakteristik tersendiri dan kebutuhan akan tenaga kerja yang terampil dan profesional sangat dibutuhkan dari waktu ke waktu, berdasarkan landasan, azas, fungsi, tujuan dan kerangka pemikiran serta deskripsi pola induk pelatihan karyawan, maka disusun pola pelatihan yang diatur dalam 4 jenis pelatihan yang saling berkaitan dan merupakan bagian dari proses pembinaan karyawan.

Pelatihan secara mendasar dibagi menjadi dua pola yaitu :

- a. Pelatihan untuk calon karyawan yang telah lulus masuk sebagai karyawan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.
- b. Pelatihan untuk karyawan, yang diberikan kepada mereka yang telah memiliki status sebagai pegawai tetap

Dari kedua pola tersebut dibagi menjadi 5 (lima) jenis

1. Pelatihan terhadap orientasi kerja, yaitu diperuntukan bagi karyawan-karyawan baru untuk pengenalan dan orientasi tugas pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.
2. Pelatihan Penyesuaian Tugas, yaitu diperuntukan untuk memberikan pengetahuan, keterampilan dan sikap bagi karyawan untuk menerima tugas sesuai dengan jabatannya atau tugas baru baik perubahan tugas secara horizontal maupun vertikal dari segi teknis fungsional
3. Pelatihan Penjenjangan Jabatan Umum dan atau Fungsional, yaitu diperuntukan bagi karyawan yang akan dipromosikan ke jenjang yang

lebih tinggi dengan melakukan tes – tes yang disesuaikan bagi masing-masing jabatan

4. Pelatihan Penjejangan jabatan Struktural, yaitu diperuntukan bagi karyawan atau pejabat struktural perusahaan yang disiapkan untuk menduduki jabatan struktural yang lebih tinggi.
5. Pelatihan Pemantapan Lanjutan, yaitu diperuntukan untuk memberikan tambahan pengetahuan dan keterampilan kepada seluruh karyawan sehubungan dengan adanya kebijakan, perkembangan teknologi, perkembangan industri, ilmu pengetahuan dan metode kerja yang baru.

4.2.2. Tujuan Pelatihan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.

a. Tujuan Pelatihan Terhadap Orientasi Kerja

1. Memberikan orientasi tentang ruang lingkup, tujuan, struktur organisasi dan prosedur kerja serta hak dan kewajiban karyawan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.
2. Membentuk pola pikir, sikap, tingkah laku calon karyawan terhadap tujuan perusahaan
3. Memberi dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dasar kepada calon karyawan agar mampu melaksanakan tugasnya

b. Tujuan Pelatihan Penyesuaian Tugas

1. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis operasional dan atau fungsional agar mampu melaksanakan tugasnya

2. Membentuk karakter karyawan yang memiliki sikap kerja sesuai dengan bidang tugasnya
- c. Tujuan Pelatihan Penjenjangan Umum dan atau Fungsional
1. Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan sesuai dengan jenjang jabatan non struktural dan atau fungsional yang lebih tinggi
 2. Membentuk pejabat non struktural dan atau fungsional yang mempunyai sikap kerja sesuai dengan tugasnya
- d. Tujuan Pelatihan Penjenjangan Jabatan Struktural
1. Meningkatkan pengetahuan, kemampuan analisis, sistematis, konseptual dan strategis, keterampilan serta kepemimpinan sesuai dengan jenjang jabatan yang baru atau yang lebih tinggi
 2. Membentuk karyawan atau pejabat yang mempunyai sikap kerja yang sesuai dengan jabatannya
- e. Tujuan Pelatihan Pemantapan Lanjutan
- Memberikan tambahan pengetahuan, keterampilan dan keahlian kepada seluruh pegawai sesuai dengan tingkat dan kapasitasnya dalam perusahaan yang disebabkan dengan adanya kebijakan baru perusahaan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, metode kerja baru dan perkembangan industri serta menyiapkan tenaga penatar/penuluh bagi para karyawan instansi terkait.

4.2.3 Metode Pelatihan Pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.

Metode Pelatihan yang diterapkan terdiri dari 2 (dua) macam, yaitu:

A. Pelatihan dalam Negeri

Terbagi atas:

1. *In-House*

Diperuntukan bagi seluruh karyawan dan dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan sifat dan tujuan dari program tersebut, program *In-House* dilaksanakan berdasarkan kebutuhan tugas, jabatan maupun sebagai sarana untuk memperluas pengetahuan secara umum dan materi yang disampaikan biasanya dilakukan oleh karyawan yang telah memiliki pengetahuan dan pengalaman tinggi serta juga disampaikan oleh tenaga pengajar yang berasal dari luar perusahaan

2. Seminar/Workshop

Diperuntukan bagi karyawan-karyawan yang ahli dalam suatu bidang pekerjaan dan pelaksanaan program seminar atau workshop dilakukan oleh lembaga diluar perusahaan dengan tenaga pengajar profesional

B. Pelatihan Luar Negeri

Pelatihan yang dilakukan di luar negeri ini biasanya dilakukan agar perusahaan dapat menciptakan produk – produk asuransi yang belum ada di dalam negeri dimana perkembangan asuransi di negara – negara maju sudah semakin luas dan beragam, selain itu juga agar ilmu yang telah dipelajari di

luar negeri dapat disampaikan kepada karyawan-laryawan lainnya
diperusahaan

4.3 Analisis Pelatihan

Untuk mengetahui tanggapan *customer service* terhadap pelatihan pada Kantor Pusat PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, maka dapat dianalisa melalui kuesioner atau daftar pertanyaan yang berhubungan dengan indikator pelatihan yaitu materi pelatihan, metode pelatihan, sistematika pelatihan, pemahaman isi materi pelatihan, fasilitas, pengajar / instruktur, waktu pelaksanaan pelatihan, peserta pelatihan, dan perbaikan hasil kerja

Kuesioner atau daftar pertanyaan dibuat dalam bentuk pilihan pertanyaan dibuat dalam bentuk pilihan.

4.3.1 Analisis Pelatihan Mengenai Materi Pelatihan

Tabel 4.6
Soal 1) "Materi pelatihan yang diberikan sudah lengkap & tepat"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	12.5	12.5	12.5
	Setuju	19	47.5	47.5	60.0
	Sangat Setuju	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Data tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan lengkap dan tepatnya materi pelatihan yang diberikan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden setuju atas materi pelatihan yang diberikan, dan bersifat lengkap dan tepat dalam menunjang pekerjaan mereka sehari-hari.

4.3.2 Analisis Pelatihan Mengenai Metode Pelaksanaan Pelatihan

Tabel 4.7
Soal 2) "Metode pelaksanaan pelatihan yang ditetapkan sudah tepat"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10.0	10.0	10.0
	Setuju	23	57.5	57.5	67.5
	Sangat Setuju	13	32.5	32.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Data tabel diatas menunjukan bahwa mayoritas responden setuju dengan metode pelaksanaan pelatihan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga dapat disimpulkan bahwa metode pelaksanaan dalam pelatihan yang diberikan sudah tepat.

4.3.3 Analisis Pelatihan tentang Sistematika Pelatihan

Tabel 4.8
Soal 3) "Pelatihan yang diberikan tersusun secara sistematis"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10.0	10.0	10.0
	Setuju	27	67.5	67.5	77.5
	Sangat Setuju	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan bahwa pelatihan yang telah diberikan telah tersusun secara sistematis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden mendapatkan materi yang diberikan dalam pelatihan terpola secara sistematis.

4.3.4 Analisis Pemahaman Isi Pelatihan

Tabel 4.9
Soal 4) "Memahami isi / materi pelatihan dengan baik"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	7.5	7.5	7.5
	Setuju	21	52.5	52.5	60.0
	Sangat Setuju	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan yang menunjukkan bahwa responden dapat memahami isi / materi pelatihan dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memahami isi / materi pelatihan yang telah diberikan.

4.3.5 Analisis Pelatihan Mengenai Fasilitas dalam Pelaksanaan Pelatihan

Tabel 4.10
Soal 5) "Fasilitas & sarana dalam pelaksanaan pelatihan sudah lengkap & memadai"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	15.0	15.0	15.0
	Setuju	24	60.0	60.0	75.0
	Sangat Setuju	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari hasil kuesioner didapatkan data bahwa fasilitas dan sarana dalam pelaksanaan pelatihan yang diberikan oleh perusahaan sudah lengkap dan memadai hal ini dibenarkan oleh sebagian besar responden dengan melihat tabel tersebut di atas.

4.3.6 Analisis Instruktur dalam Pelatihan

Tabel 4.11

Soal 6) "Instruktur menguasai materi pelatihan dengan baik"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	15.0	15.0	15.0
	Setuju	24	60.0	60.0	75.0
	Sangat Setuju	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan yang menunjukkan bahwa instruktur pelatihan dalam penyampaianya telah menguasai materi pelatihan dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan materi pelatihan dapat diterima responden dengan baik.

4.3.7 Analisis Waktu Pelaksanaan Pelatihan

Tabel 4.12

Soal 7) "Menurut anda jadwal pelatihan telah sesuai dan tepat"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	7.5	7.5	7.5
	Setuju	28	70.0	70.0	77.5
	Sangat Setuju	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukan bahwa mayoritas responden setuju dengan jadwal pelatihan yang ditetapkan oleh perusahaan, oleh karena itu dapat disimpulkan sebagian besar responden dapat mengikuti pelatihan yang telah diberikan tanpa mengganggu jadwal kerja dari responden itu sendiri.

4.3.8 Analisis Peserta Pelatihan

Tabel 4.13

Soal 8) "Menurut anda penetapan syarat dan jumlah peserta pelatihan sudah tepat"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.5	2.5	2.5
	Kurang Setuju	6	15.0	15.0	17.5
	Setuju	22	55.0	55.0	72.5
	Sangat Setuju	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan penetapan syarat dan jumlah peserta pelatihan oleh perusahaan telah tepat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang diberikan dapat diterima dengan baik dikarenakan peserta pelatihan difokuskan pada karyawan yang memang sesuai dengan bidang pekerjaannya sehari-hari.

4.3.9 Analisis Perbaikan Hasil Kerja

Tabel 4.14

Soal 9) "Pelatihan yang diberikan menjembatani saya kepada aplikasi nyata dalam pekerjaan sehari-hari"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	12.5	12.5	12.5
	Setuju	17	42.5	42.5	55.0
	Sangat Setuju	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang menunjukkan bahwa pelatihan yang telah diberikan dapat menjembatani responden kepada aplikasi nyata dalam pekerjaan sehari-hari.

4.3.10 Analisis Manfaat Pelatihan

Tabel 4.15
Soal 10) "Pelatihan yang diberikan berguna bagi saya"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	2.5	2.5	2.5
	Setuju	20	50.0	50.0	52.5
	Sangat Setuju	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukan bahwa sebagian besar responden setuju atas pernyataan yang menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan bermanfaat bagi responden sendiri. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan oleh perusahaan dapat berkontribusi baik atas responden yang dibuktikan dengan jawaban atas hasil kuesioner di atas.

4.3.11 Ringkasan Persentase Jawaban Responden Untuk Pelatihan.

Dari keseluruhan jawaban tersebut di atas, berikut ringkasan persentase dari seluruh jawaban responden atas kuesioner yang telah dibagikan, yaitu:

Tabel 4.16

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	TOTAL (%)
		5	4	3	2	1	
1	Materi pelatihan yang diberikan sudah lengkap & tepat	40%	47.5%	12.5%	0%	0%	100%
2	Metode pelaksanaan pelatihan yang ditetapkan sudah tepat	32.5%	57.5%	10%	0%	0%	100%

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	TOTAL (%)
		5	4	3	2	1	
3	Pelatihan yang diberikan tersusun secara sistematis	22.5%	67.5%	10%	0%	0%	100%
4	Memahami isi / materi pelatihan dengan baik	40%	52.5%	7.5%	0%	0%	100%
5	Fasilitas & sarana dalam pelaksanaan pelatihan sudah lengkap & memadai	25%	60%	15%	0%	0%	100%
6	Instruktur menguasai materi pelatihan dengan baik	25%	60%	15%	0%	0%	100%
7	Menurut anda jadwal pelatihan telah sesuai dan tepat	22.5%	70%	7.5%	0%	0%	100%
8	Menurut anda penetapan syarat dan jumlah peserta pelatihan sudah tepat	27.5%	55%	15%	2.5%	0%	100%
9	Pelatihan yang diberikan menjembatani saya kepada aplikasi nyata dalam pekerjaan sehari-hari	45%	42.5%	12.5%	0%	0%	100%
10	Pelatihan yang diberikan berguna bagi saya	47.5%	50%	2.5%	0%	0%	100%

4.4 Analisis Kinerja Karyawan

Untuk mengetahui tanggapan customer service terhadap kinerja customer service pada PT. Asuransi Jiwa manulife Indonesia, maka dapat dianalisa melalui kuesioner atau daftar pertanyaan yang berhubungan dengan indikator kinerja *customer service* yaitu kualitas & kuantitas pekerjaan, pemahaman kerja, perencanaan, organisasional, inisiatif, komitmen, penyelesaian masalah, team work, kemampuan berhubungan dengan orang lain dan kemampuan lisan dan tulisan.

4.4.1 Analisis Kinerja Customer Service Mengenai Kualitas & Kuantitas Kerja

Tabel 4.17

Soal 11) "Mendengarkan apa yang dibutuhkan klien & memberikan alternative solusi sesuai dengan ketentuan yang ada"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	15.0	15.0	15.0
	Kurang Setuju	11	27.5	27.5	42.5
	Setuju	21	52.5	52.5	95.0
	Sangat Setuju	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju atas pernyataan yang menunjukkan bahwa setelah mengikuti pelatihan responden lebih dapat mendengarkan apa yang diinginkan oleh klien dan juga dapat memberikan alternatif solusi sesuai dengan ketentuan yang ada, sehingga tercipta *customer service* yang dapat memecahkan masalah dengan tetap mengacu pada prosedural yang ada.

4.4.2 Analisis Kinerja Mengenai Pemahaman Pekerjaan

Tabel 4.18

Soal 12) "Setelah mengikuti pelatihan anda dapat memiliki pengetahuan serta kecakapan lebih, dalam memahami pekerjaan sebagai customer service"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	5.0	5.0	5.0
	Tidak Setuju	10	25.0	25.0	30.0
	Kurang Setuju	5	12.5	12.5	42.5
	Setuju	23	57.5	57.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju jika setelah mengikuti pelatihan responden lebih dapat meningkatkan pengetahuan serta kecakapannya dalam bekerja.

4.4.3 Analisis Kinerja Mengenai Perencanaan Kerja

Tabel 4.19

Soal 13) "Setelah mengikuti pelatihan anda mampu membuat perencanaan kerja yang efektif dan efisien"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.5	2.5	2.5
	Tidak Setuju	9	22.5	22.5	25.0
	Kurang Setuju	4	10.0	10.0	35.0
	Setuju	21	52.5	52.5	87.5
	Sangat Setuju	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari hasil kuesioner di atas didapat bahwa responden setuju jika setelah mengikuti pelatihan responden mampu membuat perencanaan kerja yang efektif dan efisien.

4.4.4 Analisis Kinerja Mengenai Organisasional

Tabel 4.20

Soal 14) "Anda menjadi lebih patuh terhadap kedisiplinan dan tata tertib perusahaan"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.5	2.5	2.5
	Tidak Setuju	6	15.0	15.0	17.5
	Kurang Setuju	3	7.5	7.5	25.0
	Setuju	27	67.5	67.5	92.5
	Sangat Setuju	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden setuju bahwa setelah mengikuti pelatihan responden menjadi lebih disiplin dan lebih taat untuk melaksanakan tata tertib perusahaan. Hal ini dapat tercermin dari busana kerja dan

tingkat absensi, agar *customer service* tidak terlambat datang ke kantor sehingga dalam memberikan pelayanan ke nasabah dapat dilakukan dengan optimal

4.4.5 Analisis Kinerja Mengenai Inisiatif

Tabel 4.21
Soal 15) "Setelah mengikuti pelatihan anda mampu memberikan masukan ataupun solusi dalam penyelesaian suatu masalah"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.5	2.5	2.5
	Kurang Setuju	5	12.5	12.5	15.0
	Setuju	32	80.0	80.0	95.0
	Sangat Setuju	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukan bahwa responden setuju bahwa setelah diberikan pelatihan mampu memberikan masukan ataupun solusi dalam penyelesaian masalah yang dihadapi.

4.4.6 Analisis Komitmen

Tabel 4.22
Soal 16) "Masalah diatasi dengan cepat & selesai pada waktu yang dijanjikan"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5.0	5.0	5.0
	Kurang Setuju	8	20.0	20.0	25.0
	Setuju	27	67.5	67.5	92.5
	Sangat Setuju	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukan bahwa responden setuju bahwa setelah diberikan pelatihan responden dapat mengatasi masalah dengan cepat dan

selesai pada waktu yang dijanjikan. Hal ini sesuai dengan hasil data questioner yang telah diisi oleh responden mengenai komitmen responden PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

4.4.7 Analisis Penyelesaian Terhadap Masalah

Tabel 4.23
Soal 17) "Setelah mengikuti pelatihan anda mampu memberikan kepuasan kepada klien dengan penyelesaian masalah yang anda lakukan"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	5.0	5.0	5.0
	Kurang Setuju	13	32.5	32.5	37.5
	Setuju	24	60.0	60.0	97.5
	Sangat Setuju	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukan bahwa responden setuju bahwa setelah diberikan pelatihan responden mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada klien terhadap penyelesaian permasalahan yang dihadapinya.

4.4.8 Analisis Kinerja Mengenai Team Work (Kerja Sama)

Tabel 4.24
Soal 18) "Setelah mengikuti pelatihan anda & team anda menjadi lebih responsif & tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	15.0	15.0	15.0
	Kurang Setuju	4	10.0	10.0	25.0
	Setuju	27	67.5	67.5	92.5
	Sangat Setuju	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukan bahwa responden setuju bahwa setelah pelatihan diberikan oleh perusahaan responden menjadi lebih responsif dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, baik dari eksternal (klien) maupun internal (lingkungan kerja).

4.4.9 Analisis Kinerja Mengenai Kemampuan Berhubungan Dengan Orang Lain

Tabel 4.25
Soal 19) "Setelah mengikuti pelatihan anda dapat lebih bekerja sama dengan rekan kerja anda yang lain"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	5.0	5.0	5.0
	Tidak Setuju	16	40.0	40.0	45.0
	Kurang Setuju	5	12.5	12.5	57.5
	Setuju	13	32.5	32.5	90.0
	Sangat Setuju	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukan bahwa sebagian kecil *customer service* tidak setuju dengan pernyataan kuesioner yang diberikan, hal ini disebabkan sebelum pelatihan diberikan kerja sama responden dengan rekan kerjanya telah terbina dengan baik. Sehingga pernyataan setelah pelatihan anda dapat bekerja sama dengan rekan kerja yang lain, dijawab dengan antara Sangat Tidak Setuju sampai dengan Kurang Setuju sebanyak 57.5%.

4.4.10 Analisis Kinerja Mengenai Komunikasi Lisan dan Tulisan

Tabel 4.26

Soal 20) "Setelah mengikuti pelatihan anda mampu berkomunikasi secara lisan maupun tulisan lebih baik "

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.5	2.5	2.5
	Tidak Setuju	3	7.5	7.5	10.0
	Kurang Setuju	5	12.5	12.5	22.5
	Setuju	29	72.5	72.5	95.0
	Sangat Setuju	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil kuesioner

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden setelah mengikuti pelatihan, mampu berkomunikasi secara lisan maupun tulisan dengan lebih baik, sehingga menciptakan keadaan yang seimbang antara kemampuan lisan maupun tulisan dari *customer service*.

4.4.11 Ringkasan Persentase Jawaban Responden Untuk Kinerja.

Dari keseluruhan jawaban tersebut di atas, berikut ringkasan persentase dari seluruh jawaban responden atas kuesioner yang telah dibagikan, yaitu:

Tabel 4.27

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	TOTAL
		5	4	3	2	1	(%)
11	Mendengarkan apa yang dibutuhkan klient & memberikan alternative solusi sesuai dengan ketentuan yang ada	5%	52.5%	27.5%	15%	0%	100%
12	Setelah mengikuti pelatihan anda dapat memiliki pengetahuan serta kecakapan lebih, dalam memahami pekerjaan sebagai customer service	0%	57.5%	12.5%	25%	5%	100%
13	Setelah mengikuti pelatihan anda mampu membuat perencanaan kerja yang efektif dan efisien	12.5%	52.5%	10%	22.5%	2.5%	100%

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	TOTAL
		5	4	3	2	1	(%)
14	Anda menjadi lebih patuh terhadap kedisiplinan dan tata tertib perusahaan	7.5%	67.5%	7.5%	15%	2.5%	100%
15	Setelah mengikuti pelatihan anda mampu memberikan masukan ataupun solusi dalam penyelesaian suatu masalah	5%	80%	12.5%	2.5%	0%	100%
16	Masalah diatasi dengan cepat & selesai pada waktu yang dijanjikan	7.5%	67.5%	20%	5%	0%	100%
17	Setelah mengikuti pelatihan anda mampu memberikan kepuasan kepada klient dengan penyelesaian masalah yang anda lakukan	2.5%	60%	32.5%	5%	0%	100%
18	Setelah mengikuti pelatihan anda & team anda menjadi lebih responsif & tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	7.5%	67.5%	10%	15%	0%	100%
19	Setelah mengikuti pelatihan anda dapat bekerja sama dengan rekan kerja anda yang lain	10%	32.5%	12.5%	40%	5%	100%
20	Setelah mengikuti pelatihan anda mampu berkomunikasi secara lisan maupun tulisan lebih baik	5%	72.5%	12.5%	7.5%	2.5%	100%

4.5 Analisis Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Customer Service PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

4.5.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh pelatihan yang diberikan terhadap kinerja *customer service*, penulis menggunakan persamaan umum regresi linier sederhana, berdasarkan data hasil kuesioner pelatihan sebagai *variable independent* (X) dan data hasil kuesioner kinerja sebagai *variable dependent* (Y) dengan menggunakan SPSS 17.0.

Tabel 4.28
Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PELATIHAN (X) ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KINERJA (Y)

Tabel di atas variabel enter remove menunjukkan bahwa variabel dimasukkan atau entered adalah pelatihan sedangkan variabel dikeluarkan atau removed tidak ada.

Tabel 4.29
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.018	5.165		2.327	.025
	PELATIHAN (X)	.557	.122	.596	4.578	.000

a. Dependent Variable: KINERJA (Y)

Dari hasil tabel koefisien di atas dapat diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 12.018 + 0.557 X$$

Dimana dapat disimpulkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja customer service.

Dan t hitung untuk koefisien regresi $\beta = 0.557 X$, sebesar $t = 4.578$,

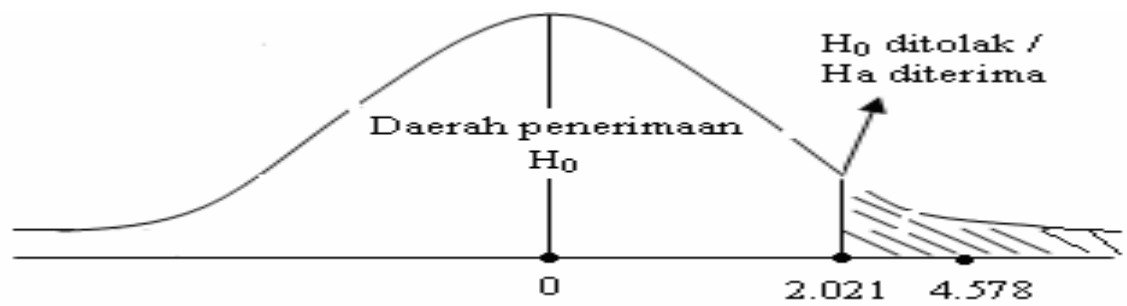
Signifikan pada tingkat signifikansi $\alpha = 0.000$ sehingga pada tingkat $\alpha = 2.5\%$ pasti signifikan.

Dari hasil penelitian diatas dapat telah dibuktikan bahwa pelatihan yang diberikan oleh perusahaan pada *customer service* berpengaruh positif pada kinerja *customer service* sehingga dengan pemberian pelatihan secara periodik akan meningkatkan kinerja *customer service* dengan signifikan.

Hal tersebut terbukti pada penghargaan yang diraih oleh *customer service* PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia atas pelayanannya kepada klien mereka, dengan penghargaan sebagai juara pertama dan terbaik *call center award* untuk industri Asuransi dan Perbankan, yang dinobatkan oleh majalah Marketing edisi, No.03/IX/Maret 2009.

Kinerja yang baik tentunya harus ditunjang pula oleh kemampuan yang handal, dan untuk menciptakan hal tersebut diperlukan pelatihan secara berkesinambungan agar kinerja *customer service* PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia lebih terasah sehingga menjadi tetap pemenang dalam persaingan dengan perusahaan asuransi lainnya.

Sebagai penutup dari hasil analisis di atas, dapat dilihat daerah kritis uji t koefisien regresi berdasarkan pengolahan data dengan SPSS 17.00 pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.1
Daerah kritis uji t koefisien regresi



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan analisis mengenai Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja *Customer Service* Pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*), maka penulis mengakhiri pembahasan ini dengan menarik kesimpulan antara lain:

1. Adanya pengaruh positif terhadap kinerja *customer service* setelah diberikannya pelatihan.
2. Berdasarkan perhitungan persamaan regresi linier sederhana dengan alat bantu SPSS versi 17.0 didapatkan hasil $Y = 12.018 + 0.557 X$, hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja *customer service* di PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

5.2 Saran

Dengan melihat hasil analisa sebelumnya, saran yang dapat penulis sampaikan antara lain:

1. PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia sebaiknya lebih meningkatkan pelaksanaan program pelatihan kepada *customer service*-nya dan tidak hanya itu dari sisi fasilitas pelatihan, instruktur dan waktu pelaksanaan juga dapat lebih mendapatkan perhatian sehingga tujuan utama dari pelaksanaan pelatihan dapat tercapai dengan maksimal.

2. Agar seorang *customer service* menjadi lebih professional, maka diharapkan dalam materi pelatihan yang selanjutnya diberikan tingkatan yang lebih berkualitas dari pelatihan sebelumnya, agar terbentuk *customer service* yang jauh lebih handal.
3. Agar *customer service* memiliki standar kerja yang sama, maka diharapkan pelatihan yang diberikan dapat mencakup seluruh *customer service* yang ada, tidak hanya pada kantor pusat saja.



DAFTAR PUSTAKA

Asnawi Sahlan, 2000, Aplikasi Psikologi Dalam Sumber Daya Manusia, Pusgrafin, Jakarta.

Garry Dessler & Tan C. Huat, 2006, Human Resources Management an Asian Perspective, Pearson Prentice Hall Singapore.

George R. Terry & Leslie W Rue, 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara Jakarta.

Hadari Nawawi, 2005, MSDM, edisi ketiga, BPFE, UGM Yogyakarta.

Hasibuan Malayu. SP, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan kesembilan, Bumi Aksara Jakarta.

<http://www.sjsu.edu/faculty/gerstman/StatPrimer/t-table.pdf>

Kasmir, 2004, Etika Customer Service, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Mc. Kenna Eugene & Nic Beech, 2002, Human Resources Management , a Concise Analysis, Prentice Hall

Mutiara S. Panggabean 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Notoatmodjo Soekidjo, 2003, Pengembangan SDM cetakan ketiga, Rineka Cipta, Jkt.

Prabu Anwar, 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Penerbit Rosdah Bandung.

Rafiudin Rahmad & Asep Saepudin, 2009, Praktek langsung SPSS 17, Gramedia Jakarta.

Rivai Veithzal, 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari teori ke praktik edisi 1-2, Raja Grafindo Persada Jakarta.

Samsudin Sadili, 2006, Manajemen Sumber Daya Manusia, Pustaka Sertia Bandung.

Umar Husen, 2004, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Raja Grafindo Persada Jakarta.

Supranto & Nandan Umarkrisna, 2009, Statistika untuk Penelitian Pemasaran & Sumber Daya Manusia, Mitra Wacana Media, Jakarta.

Sugiono.(2005). Statistik untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penelitian tentang analisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja customer service pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (*Manulife Financial*), mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/I membantu saya dengan mengisi kuesioner berikut ini.

Atas kesediaannya saya sampaikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih.

Mochamad Adriansyah

NIM : 43106110043

Universitas Mercu Buana



Mohon beri tanda silang (X) pada lembar jawaban dibawah ini yang anda anggap paling sesuai:

A. DATA RESPONDEN

1. Jenis Kelamin: ☐ Pria ☐ Wanita
2. Status : ☐ Menikah ☐ Belum Menikah
3. Usia : ☐ 20- 25 tahun ☐ 26-30 tahun ☐ 31 - 35 tahun ☐ >35 tahun
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SMU ☐ Diploma ☐ Sarjana ☐ PascaSarjana
5. Masa Kerja: ☐ < 2 tahun ☐ 3 - 4 tahun ☐ 5- 6 tahun ☐ > 6 tahun

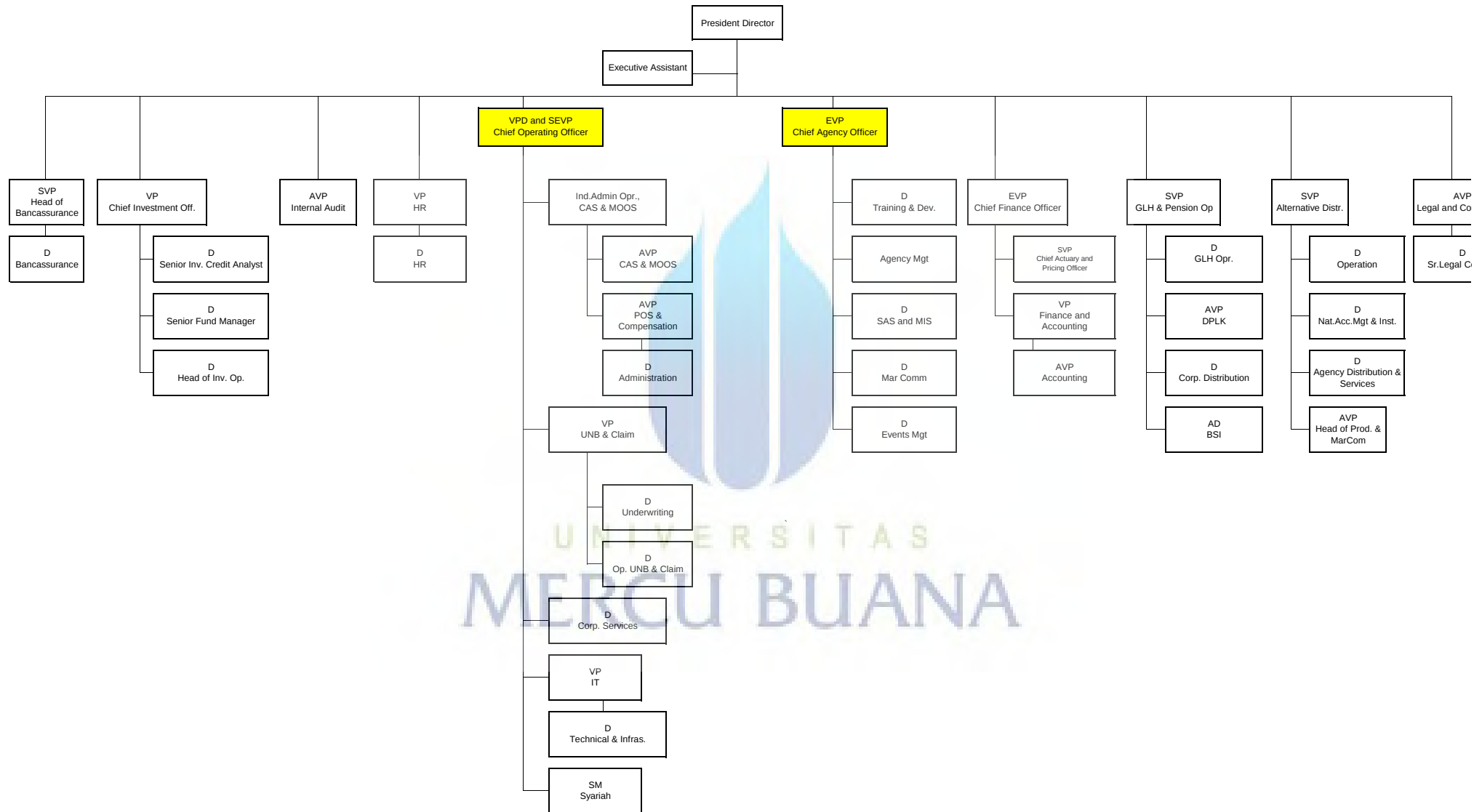
B. PELATIHAN

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Materi pelatihan yang diberikan sudah lengkap & tepat					
2.	Metode pelaksanaan pelatihan yang ditetapkan sudah tepat					
3.	Pelatihan yang diberikan tersusun secara sistematis					
4.	Memahami isi / materi pelatihan dengan baik					
5.	Fasilitas & sarana dalam pelaksanaan pelatihan sudah lengkap & memadai					
6.	Instruktur menguasai materi pelatihan dengan baik					
7.	Menurut anda jadwal pelatihan telah sesuai dan tepat					
8.	Menurut anda penetapan syarat dan jumlah peserta pelatihan sudah tepat					
9.	Pelatihan yang diberikan menjembatani saya kepada aplikasi nyata dalam pekerjaan sehari-hari					
10.	Pelatihan yang diberikan berguna bagi saya					

C. KINERJA

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Mendengarkan apa yang dibutuhkan klient & memberikan alternative solusi sesuai dengan ketentuan yang ada					
2.	Setelah mengikuti pelatihan anda dapat memiliki pengetahuan serta kecakapan lebih, dalam memahami pekerjaan sebagai customer service					
3.	Setelah mengikuti pelatihan anda mampu membuat perencanaan kerja yang efektif dan efisien					
4.	Anda menjadi lebih patuh terhadap kedisiplinan dan tata tertib perusahaan					
5.	Setelah mengikuti pelatihan anda mampu memberikan masukan ataupun solusi dalam penyelesaian suatu masalah					
6.	Masalah diatasi dengan cepat & selesai pada waktu yang dijanjikan					
7.	Setelah mengikuti pelatihan anda mampu memberikan kepuasan kepada klient dengan penyelesaian masalah yang anda lakukan					
8.	Setelah mengikuti pelatihan anda & team anda menjadi lebih responsif & tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul					
9.	Setelah mengikuti pelatihan anda dapat bekerja sama dengan rekan kerja anda yang lain					
10.	Setelah mengikuti pelatihan anda mampu berkomunikasi secara lisan maupun tulisan lebih baik					

SS=Sangat Setuju, S=Setuju, KS=Kurang Setuju, TS=Tidak Setuju, STS=Sangat Tidak Setuju



Sumber: Bagian Kepegawaian PT Asuransi Jiwa Manullife Indonesia

**TABEL JAWABAN RESPONDEN TERHADAP
KUESIONER PELATIHAN (X)**

Responden	PERTANYAAN										Skor
No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	44
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	34
8	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	46
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	46
16	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
17	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	45
18	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46
19	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	34
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
32	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	34
33	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	32
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
35	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
36	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	45
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	45
JUMLAH											1686

Sumber: Hasil kesioner yang telah diolah

**TABEL JAWABAN RESPONDEN TERHADAP
KUESIONER KINERJA (Y)**

Responden	PERTANYAAN										Skor
No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	34
5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
7	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	28
8	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	35
9	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	34
10	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	28
11	2	2	2	4	4	2	3	4	3	4	30
12	3	4	2	2	4	3	4	2	4	4	32
13	2	4	3	4	4	4	3	4	2	3	33
14	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	36
15	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	37
16	5	3	5	4	4	5	3	4	3	4	40
17	2	4	4	2	4	3	4	2	3	3	31
18	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	36
19	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
20	1	1	4	1	5	3	3	4	5	1	28
21	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	39
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
24	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	29
25	3	3	1	4	4	3	3	4	3	4	32
26	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	30
27	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	39
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
29	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	43
30	2	4	5	2	4	4	4	2	4	4	35
31	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	29
32	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	30
33	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	22
34	2	4	2	4	3	4	3	3	4	4	33
35	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	37
36	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	40
37	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
39	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
JUMLAH											1419

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah

TABEL DISTRIBUSI t

cum. prob	t .50	t .75	t .80	t .85	t .90	t .95	t .975	t .99	t .995	t .999	t .9995
one-tail	0.50	0.25	0.20	0.15	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001	0.0005
two-tails	1.00	0.50	0.40	0.30	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01	0.002	0.001
df											
1	0.000	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	318.31	636.62
2	0.000	0.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	22.327	31.599
3	0.000	0.765	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.215	12.924
4	0.000	0.741	0.941	1.190	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5	0.000	0.727	0.920	1.156	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
6	0.000	0.718	0.906	1.134	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.208	5.959
7	0.000	0.711	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	4.785	5.408
8	0.000	0.706	0.889	1.108	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	4.501	5.041
9	0.000	0.703	0.883	1.100	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.297	4.781
10	0.000	0.700	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.144	4.587
11	0.000	0.697	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.025	4.437
12	0.000	0.695	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	3.930	4.318
13	0.000	0.694	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	3.852	4.221
14	0.000	0.692	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	3.787	4.140
15	0.000	0.691	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	3.733	4.073
16	0.000	0.690	0.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	3.686	4.015
17	0.000	0.689	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.646	3.965
18	0.000	0.688	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.610	3.922
19	0.000	0.688	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.579	3.883
20	0.000	0.687	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.552	3.850
21	0.000	0.686	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.527	3.819
22	0.000	0.686	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.505	3.792
23	0.000	0.685	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.485	3.768
24	0.000	0.685	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.467	3.745
25	0.000	0.684	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.450	3.725
26	0.000	0.684	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.435	3.707
27	0.000	0.684	0.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.421	3.690
28	0.000	0.683	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408	3.674
29	0.000	0.683	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396	3.659
30	0.000	0.683	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385	3.646
40	0.000	0.681	0.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.307	3.551
60	0.000	0.679	0.848	1.045	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232	3.460
80	0.000	0.678	0.846	1.043	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.195	3.416
100	0.000	0.677	0.845	1.042	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390
1000	0.000	0.675	0.842	1.037	1.282	1.646	1.962	2.330	2.581	3.098	3.300
z	0.000	0.674	0.842	1.036	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.090	3.291
	0%	50%	60%	70%	80%	90%	95%	98%	99%	99.80%	99.90%
	Confidence Level										

Sumber: <http://www.sjsu.edu/faculty/gerstman/StatPrimer/t-table.pdf>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

NAMA	MOCHAMAD ADRIANSYAH
TEMPAT/TANGGAL LAHIR	Jakarta, 19 Oktober 1980
ALAMAT	Jl. Azhari Juraganan Rt.007/06
	Kebayoran Lama, Jakarta Selatan
TELEPON	021 – 2725 4925
AGAMA	Islam
JENIS KELAMIN	Pria
E MAIL	Moch_adriansyah@yahoo.co.id

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

1987 – 1993	SDN 01 Grogol Utara Jakarta Selatan
1993 – 1996	SMP Purnama "Disamakan" Jakarta Selatan
1996 – 1999	SMUN 74 Jakarta
1999 – 2002	Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Bisnis
2006 – 2009	Universitas Mercubuana Jakarta, Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia

LATAR BELAKANG ORGANISASI

PT Oto Multiartha	Human Resource Staff
PT Summit Oto Finance	Personnel Officer
PT Xerindo Teknologi	Human Resource Officer

LATAR BELAKANG KELUARGA

Istri	Susanti Rahayu, S.IP. (Group Life and Health PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia / <i>Manulife Financial</i>)
-------	--