

**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP
PRESTASI KERJA CUSTOMER SERVICE OFFICER
PT. ASURANSI ASTRA BUANA
SKRIPSI**



NAMA : ANGGIE AGRILIA

NIM : 43118110265

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2022**

**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP
PRESTASI KERJA CUSTOMER SERVICE OFFICER PT. ASURANSI
ASTRA BUANA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2022**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggie Agrilia

Nim : 43118110265

Program Studi : Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 November 2022



Anggie Agrilia
NIM 43118110265

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anggie Agrilia
NIM : 43118110265
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Customer Service Officer PT. Asuransi Astra Buana
Tanggal Sidang : 17 November 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Viciwati, ST., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Manajemen

Ketua Program Studi S1



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA
12221910



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Customer Service Officer PT. Asuransi Astra Buana”. Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
4. Ibu Viciwati, ST, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Bapak Mochamad Soelton, Dr. S.Psi, MM, CHRMP, Psikolog selaku dosen mata kuliah Tugas Akhir
6. Bapak Setyo Riyanto, Dr. SE, MM selaku dosen mata kuliah Metodologi Penelitian SDM

7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh Customer Service Officer PT. Asuransi Astra Buana yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
9. Orang tua, ibu dan bapak mertua serta suami Rega Refian Eka Putra yang telah memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
10. Sahabat-sahabat WRL yang sudah memberikan doa, dukungan serta motivasi.
11. Tim GC HO yang sudah memberikan doa, dukungan serta motivasi.
12. Keluarga besar Universitas Mercu Buana, khususnya teman-teman seperjuangan di Jurusan Manajemen, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Jakarta, 17 November 2022



Anggie Agrilia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
1. Rumusan Masalah	9
2. Tujuan Penelitian	10
3. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN TINJAUAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Sumber Daya Manusia	11
2. Manajemen Sumber Daya Manusia	12
3. Pelatihan Sumber Daya Manusia	16
4. Pengembangan Karir Sumber Daya Manusia	19
5. Prestasi Kerja	22
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Konseptual	30
D. Pengembangan Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	35

1. Definisi Variabel.....	35
2. Definisi Operasional Variabel.....	36
D. Skala Pengukuran Variabel.....	37
E. Populasi dan Sampel.....	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	38
F. Metode Pengumpulan Data.....	39
G. Metode Analisis Data.....	39
1. Analisis Deskriptif.....	39
2. Uji Instrumen.....	40
3. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
1. Analisis Deskriptif.....	47
B. Hasil Uji Kualitas Data.....	53
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	53
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	61
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indikator penilaian kinerja	4
Tabel 1. 2 Bentuk pelatihan Customer Service Officer	6
Tabel 1. 3 Hasil Pra Survey	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	36
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Kuesioner	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja	49
Tabel 4. 4 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Pelatihan.....	50
Tabel 4. 5 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Pengembangan Karir	51
Tabel 4. 6 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Prestasi Kerja	52
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Convergent Validity	54
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi)	56
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings).....	58
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian AVE.....	59
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)	60
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Composite Reliability	61
Tabel 4. 13 Nilai R2 Variabel Endogen.....	61
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Hipotesis	63

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan hasil kerja CSO	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4. 1 Hasil Algoritma PLS.....	55
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	57
Gambar 4. 3 Hasil Uji Bostrapping.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	79
Lampiran 3 Hasil Output PLS.....	83

