



**PERAN STRATEGI TRAINING DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KINERJA MANAGER
TEKNIK DI PT XYZ**



OLEH
SHANI LUHURI PUTRI
55119120049

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2023



**PERAN STRATEGI TRAINING DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KINERJA MANAGER
TEKNIK DI PT XYZ**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi
Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

SHANI LUHURI PUTRI

55119120049

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2023

ABSTRACT

Talented human resources will help organizations compete and succeed in the global market. Training activities can improve staff and organizational performance. This study aims to determine the role of training strategy in enhancing the performance of technical managers at PT XYZ. This research was conducted using a qualitative approach using in-depth interview techniques with key informants. The findings revealed that the training strategy for technical managers effectively increased participants' awareness and understanding of job descriptions, operational standards, and new techniques related to the task. Furthermore, the training results reduced the number of customer complaints, but this was not constant.

Keywords: *Human capital, Training, Employee Performance*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Sumber daya manusia yang berbakat akan membantu organisasi bersaing dan sukses di pasar global. Kegiatan pelatihan dapat meningkatkan kinerja staf dan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran strategi pelatihan dalam meningkatkan kinerja manajer teknis di PT XYZ. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dengan informan kunci. Temuannya mengungkapkan bahwa strategi pelatihan untuk manajer teknis secara efektif meningkatkan kesadaran dan pemahaman peserta tentang uraian tugas, standar operasional, dan teknik baru yang terkait dengan tugas tersebut. Selain itu, hasil pelatihan mengurangi jumlah keluhan pelanggan, namun hal ini tidak konstan.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Pelatihan, Kinerja Pegawai



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGESAHAN TESIS

Topik : PERAN STRATEGI TRAINING DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KINERJA DI PT XYZ

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Shani Luhuri Putri

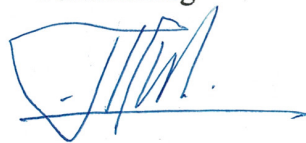
NIM : 55119120049

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 14 Februari 2023

Mengesahkan,

Pembimbing



Dr. Chaerudin MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M. Si)

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Peran Strategi Training Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Manager Teknik di PT XYZ

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Shani Luhuri

NIM : 55119120049

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 14 Februari 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 14 Februari 2023



(Shani Luhuri)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Shani Luhuri Putri
NIM : 55119120049
Program Studi : Magister Management

dengan judul

“Peran Strategi Training Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Manager Teknik Di PT XYZ”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 30 %.

Jakarta, 03 Oktober 2022
Administrator Turnitin



Aric Pangudi, A.Md

MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T. atas hidayah serta inayah-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Peran Strategi Training Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Teknik Manager di PT XYZ. Shalawat dan salam senantiasa penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad S.A.W. yang kita harapkan syafaatnya kelak di Padang Mahsyar. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis berharap agar Tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menunjang karir penulis di masa mendatang. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Chaerudin, M.M sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Farida selaku Penguji pada Seminar Proposal.
3. Dr. Ali Iqbal selaku Penguji pada Seminar Hasil.
4. Dr Lenny Christina yang telah selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.

5. Seluruh dosen dan staff administrasi Program Studi Magister Manajemen yang telah membagi ilmu dan pengetahuan yang tak terhingga kepada para mahasiswanya.
6. Ayahanda penulis Alm. Djamhuri M Yasin yang selalu mendukung penulis. Semoga diampuni dosanya dan diterima amal ibadahnya serta ditempatkan yang terbaik dengan ridho Nya. Al-Fatihah
7. Mamaku tercinta, Tesis ini penulis hadiahkan untuk Mamah yang dengan mendoakan penulis untuk dapat menyelesaikan karya ilmiah ini serta selalu memberi dukungan dan motivasi untuk menjadi yang lebih baik. Semoga Allah S.W.T. melancarkan rizkinya, memudahkan segala urusannya, dan senantiasa sehat wal 'aafiyat.
8. Untuk Sahabat ku Maharani dan Suryaningsih yang selalu mendukung dan mensupport.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan & Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan Thesis	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Kinerja	12
2.1.2 Training	15
2.2 Penelitian terdahulu	22
2.3 Kerangka Berpikir	23
BAB III METODELOGI PENELITIAN	25
3.1 Paradigma Penelitian	25
3.2 Design/Strategi Penelitian	25
3.3 Definisi Konsep.....	26
3.4 Situasi Sosial	27
3.5 Informan Kunci	28

3.6 Metode Sampling	29
3.7 Metode Pengumpulan Data	29
3.8 Instrumen Penelitian.....	30
3.9 Uji Instrumen.....	31
3.10 Keabsahan Data.....	31
3.11 Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Wilayah atau Lokasi Penelitian	34
4.1.1 Sejarah PT XYZ.....	34
4.1.2 Visi & Misi.....	34
4.1.3 Job Description Teknik Manager.....	39
4.1.4 Kualifikasi & Kondisi Teknik Manager.....	39
4.1.5 Jadwal Pelatihan.....	41
4.2 Hasil Penelitian	41
4.3 Triangulasi.....	43
4.4 Pembahasan.....	45
4.4.1 Training bagi PT XYZ	45
BAB V KESIMPULAN & SARAN	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Definisi Konseptual, Operasional & Indikator	26
Tabel 3. 2 Nama & Jabatan Teknik Manager	29
Tabel 4. 1 Tingkat Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4. 2 Tabel Pendidikan, Masa Kerja & Usia Teknik Manager	40
Tabel 4. 3 Tabel pengolahan dari beberapa sumber.....	43
Tabel 4. 4 Tabel hasil wawancara dan observasi	44



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 9 Kotak Performance &Potensi Pengembangan.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4. 1 Formulir Pengawas Bangunan untuk Menilai Bangunan.....	36



DAFTAR GRAFIK

Grafix 1. 1 Komplain Dinding PT XYZ Tahun 2021	3
Grafix 1. 2 Komplain Kebocoran PT XYZ Tahun 2021.....	3
Grafix 1. 3 Komplain Lantai PT XYZ Tahun 2021	4
Grafix 1. 4 Komplain Kusen, Pintu & Jendela PT XYZ Tahun 2021	4
Grafix 1. 5 Komplain Plafond PT XYZ Tahun 2021.....	5
Grafix 1. 6 Komplain Instalasi Air PT XYZ Tahun 2021.....	5
Grafix 1. 7 Komplain Instalasi Listrik di PT XYZ Tahun 2021	6
Grafik 4. 1 Serah Terima Tahun 2021 PT XYZ.....	37
Grafik 4. 2 Serah Terima PT XYZ Tahun 2021.....	44
Grafik 4. 3 Komplain PT XYZ Tahun 2021	45
Grafik 4. 4 Serah Terima PT XYZ Tahun 2021.....	51
Grafik 4. 5 Komplain PT XYZ Tahun 2021	52

