Yayasan Menara Bhakti
UNIVERSITAS MERCU BUANA
Perpustakaan Pusat
Sumber : 9
Tanggal : 15-1-09
No. Reg. : 1. T08090151
2. TE/09/151

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OPTIMALISASI MANAJEMEN PELATIHAN PT ASURANSI KESEHATAN INDONESIA (PERSERO)

KARYA AKHIR

Oleh
Eddy Sulistijanto
55106120129

Buku ini milik
PERPUSTAKAAN UMB
Harap dijaga keutuhannya

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2008

1,5

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OPTIMALISASI MANAJEMEN PELATIHAN PT ASURANSI KESEHATAN INDONESIA (PERSERO)

KARYA AKHIR
Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana Program Magister Manajemen

Oleh

Eddy Sulistijanto

55106120129

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2008

ABSTRACT

Training is a program to Up Grade skill employee. The gap of employee skill ability can be reduced, and the organization targets goals can be reached.

Training Management can be grouped become three, that is training planning, training implementation and training evaluation. Training Evaluation is conducted in each phase of training management. Training Evaluation in general can be conducted in five levels.

Data that used is primary data and secondary data. Survey are conducted by give kuesioner to the whole Cirebon Branch office employees. Kuesioner contained condition at this time training management and condition expected from training management. In other hand conducted also Focus Group Discussion with assistant manager. Survey are conducted on July up to August in 2008.

The result of employee's survey indicated that there was deviation between training condition at this time and expected condition. This deviation of training management must is conducted intervention.

There was deviation in planning process, implementation process and training evaluation process. The training effectivity can be conducted by undertaking evaluation in each training process.

The effort to improve the training is conducted at all training processes. In each training must be conducted an evaluation at all levels. This evaluation result must be analysed and as the feed back for repairing of training management.

ABSTRAK

Pelatihan merupakan suatu program untuk meningkatkan keterampilan pegawai. Dengan keterampilan yang meningkat ini kesenjangan kemampuan pegawai dapat dikurangi, sehingga tujuan/ target organisasi dapat dicapai.

Manajemen pelatihan dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu perencanaan pelatihan, pelaksanaan pelatihan dan evaluasi pelatihan. Evaluasi pelatihan dilakukan pada setiap tahap manajemen pelatihan. Evaluasi pelatihan secara umum dapat dilakukan dalam lima level.

Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Survei dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada seluruh pegawai Kantor Cabang Cirebon. Kuesioner berisi kondisi saat ini manajemen pelatihan dan kondisi yang diharapkan dari manajemen pelatihan. Selain itu dilakukan pula *Focus Group Discussion* dengan asisten manajer. Survei dilakukan pada bulan Juli sampai dengan Agustus tahun 2008.

Hasil survei menunjukkan bahwa masih terjadi kesenjangan antara kondisi pelatihan saat ini dengan kondisi yang diharapkan oleh pegawai. Kesenjangan manajemen pelatihan ini perlu dilakukan intervensi.

Kesenjangan terjadi baik dari proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pelatihan. Efektivitas pelatihan ini dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi pada setiap proses pelatihan.

Upaya peningkatan efektivitas pelatihan ini dilakukan pada seluruh proses pelatihan. Pada setiap pelatihan perlu dilakukan evaluasi pada seluruh level. Hasil evaluasi ini perlu dianalisis dan sebagai umpan balik untuk perbaikan manajemen pelatihan selanjutnya.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul	: **Optimalisasi Manajemen Pelatihan PT Asuransi Kesehatan Indonesia (Persero)**
Bentuk Karya Akhir	: Penyelesaian Masalah
Nama	: Eddy Sulistijanto
N I M	: 55106120129
Program	: Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal	: 30 Agustus 2008

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec

Pembimbing

Dr. Ade A. Rozi, MBA

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul	: Optimalisasi Manajemen Pelatihan PT Asuransi Kesehatan Indonesia (Persero)
Bentuk Karya Akhir	: Penyelesaian Masalah
Nama	: Eddy Sulistijanto
N I M	: 55106120129
Program	: Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal	: 30 Agustus 2008

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 30 Agustus 2008

Eddy Sulistijanto

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Karya Akhir yang berjudul **Optimalisasi Manajemen Pelatihan PT Asuransi Kesehatan Indonesia (Persero)**.

Tujuan penulisan Karya Akhir ini agar mahasiswa dapat lebih memahami dan menyempurnakan serta mengintegrasikan pengetahuan teoritis yang didapat dari kegiatan perkuliahan dengan persoalan yang dihadapi di lapangan (dunia kerja).

Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang baik ini, perkenankanlah kami menghaturkan rasa terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Dr. Ade Ahmad Rozi, MBA sebagai dosen pembimbing selama penulisan Karya Akhir ini.
2. Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec. sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. dr. Edwarsyah, MM sebagai kepala PT Askes (Persero) Kantor Regional V
4. Istri saya tercinta dr. Ribka H.K.L. Tobing, SpAK dan anak saya Ekanaka Hasudungan Pratama yang telah membantu dan memberi dorongan dalam menyelesaikan Karya Akhir ini.
5. Seluruh pegawai PT Askes (Persero) Kantor Cabang Cirebon yang telah membantu dalam pengisian kuesioner.

6. Teman- teman mahasiswa Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Angkatan IX tahun 2006 yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Karya Akhir.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Karya Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan Karya Akhir ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga Karya Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Agustus 2008

Penulis

PERPUSTAKAAN UNS

DAFTAR ISI

		Halaman
HALAMAN JUDUL		i
ABSTRACT		ii
ABSTRAK		iii
PENGESAHAN		iv
PERNYATAAN		v
KATA PENGANTAR		vi
DAFTAR ISI		viii
DAFTAR TABEL		xi
DAFTAR GAMBAR		xii
DAFTAR GRAFIK		xiii
DAFTAR LAMPIRAN		xiv
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Rumusan Masalah	5
	1.3. Tujuan Penyusunan Karya Akhir	6
	1.4. Manfaat dan Kegunaan	6
	1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II	DESKRIPSI PT ASURANSI KESEHATAN (PERSERO)	8
	2.1. Sejarah	8
	2.2. Lingkup Bidang Usaha	9
	2.3. Sumber Daya	11
	2.4. Tantangan Bisnis	15
	2.5. Proses Bisnis	16
	2.6. Manajemen Pelatihan Saat Ini	22

BAB III	KAJIAN PUSTAKA		28
	3.1.	Definisi Pengembangan	28
	3.2.	Definisi Pelatihan	30
	3.3	Manajemen Pelatihan	32
		3.3.1. Penilaian Kebutuhan Pelatihan	32
		3.3.2. Penentuan Tujuan Pelatihan	36
		3.3.3. Isi Program dan Prinsip Pembelajaran	37
	3.4.	Teknik Pelatihan	38
	3.5.	Jenis Pelatihan	42
	3.6.	Kunci Sukses Pelatihan	45
	3.7.	Merancang Program Pelatihan	46
	3.8.	Mengukur Efektivitas Pelatihan	51
		3.8.1. Kirkpatrick	51
		3.8.2. Evaluasi Pelatihan Lain	58
	3.9.	Rerangka Pemikiran	60
BAB IV	METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH		61
	4.1.	Obyek Penelitian	61
		4.1.1. Lokasi Penelitian	61
		4.1.2. Waktu Pelatihan	61
	4.2.	Metode Penelitian	61
		4.2.1. Operasional Variabel	61
		4.2.2. Metode Pengumpulan Data	64
		4.2.3. Populasi	65
		4.2.4. Sampel	66
	4.3.	Metode Analisis	66
		4.3.1. Analisis Data	66
		4.3.2. Sistem Proses Berpikir	67

BAB V HASIL DAN ANALISIS 73
5.1. Kondisi Saat Ini 73
5.1.1. Karakteristik Responden 73
5.1.2. Pengolahan Data 80
5.2. Kondisi yang Diharapkan 87
5.3. Kesenjangan antara Kondisi Saat Ini dengan Harapan 94
5.4. Pemecahan Masalah dan Solusi Perbaikan 104
5.4.1. Perencanaan Pelatihan 105
5.4.2. Pelaksanaan Pelatihan 107
5.4.3. Evaluasi Pelatihan 110

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 114
6.1. Kesimpulan 114
6.2. Rekomendasi 115

DAFTAR PUSTAKA 116
LAMPIRAN 118
RIWAYAT HIDUP 129

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	13
2.	Jumah Pegawai Kantor Cabang Cirebon Berdasarkan Pendidikan	14
3.	Daftar Pelatihan Tahun 2006	24
4.	Daftar Pelatihan Tahun 2007	24
5.	Daftar Pelatihan Tahun 2008	25
6.	Jumlah Hari Pelatihan per Pegawai	26
7.	Pencapaian Kantor Cabang	26
8.	Penilaian Persepsi Karyawan	67
9.	Penilaian Tingkat Pentingnya Manajemen Pelatihan	67
10.	Rerata Kondisi Saat Ini Variabel Pelatihan	80
11.	Rerata Kondisi Saat Ini Dimensi Pelatihan	81
12.	Rerata Kondisi yang Diharapkan Variabel Pelatihan	87
13.	Rerata Kondisi yang Diharapkan Dimensi Pelatihan	88
14.	Rerata Deviasi Variabel Pelatihan antara Kondisi Saat Ini dan yang Diharapkan	94
15.	Rerata Deviasi Dimensi antara Kondisi Saat Ini dan Kondisi yang Diharapkan	95
16.	Pemilihan Metode Pelatihan	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.	Struktur Organisasi PT Askes (Persero)	12
2.	Alur Pelayanan	20
3.	Alur Pengajuan dan Pembayaran Klaim	21
4.	Langkah- Langkah Pelatihan	46
5.	Proses Pelatihan	46
6.	Rerangka Pemikiran	60
7	Alur Pemecahan Persoalan	68
8.	Indikator Kondisi yang Diharapkan	69
9.	Indikator Kondisi Saat Ini	69
10.	Masukan dari Lingkungan	70
11.	Alat/ Kebijakan	71
12.	Solusi Pemecahan Masalah	71
13.	Analisis Risiko	72

DAFTAR GRAFIK

Grafik		Halaman
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pegawai	77
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	78
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	79
6.	Nilai Rata- Rata Variabel Pelatihan	95
7.	Perbandingan Dimensi Perencanaan Pelatihan	96
8.	Perbandingan Dimensi Pelaksanaan Pelatihan	96
9.	Perbandingan Dimensi Evaluasi Pelatihan	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1.	Kuesioner Manajemen Pelatihan	118
2.	Rekapitulasi Jawaban Responden	120
3.	Bedaan Kondisi Saat Ini dan Kondisi yang Diharapkan	126