



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI**

**SKRIPSI**

**PERSEPSI KARYAWAN ATAS PELAKSANAAN  
PELATIHAN SERVICE EXCELLENT DI BAGIAN  
CALL CENTER 147 PADA PT INFOMEDIA  
NUSANTARA**

Oleh :  
**FITRI YUDOWINANTO**  
**0905231332**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial Dalam Bidang Ilmu Administrasi Niaga

**Depok, 2008**



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fitri Yudowinanto

NPM : 0905231332

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul

PERSEPSI KARYAWAN ATAS PELAKSANAAN PELATIHAN SERVICE  
EXCELLENT DI BAGIAN CALL CENTER 147 PADA PT INFOMEDIA  
NUSANTARA

benar – benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip  
maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

20 Juni 2008

Fitri Yudowinanto  
0905231332



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PESETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fitri Yudowinanto

NPM : 0905231332

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Judul Skripsi :

PERSEPSI KARYAWAN ATAS PELAKSANAAN PELATIHAN SERVICE  
EXCELLENT DI BAGIAN CALL CENTER 147 PADA PT INFOMEDIA  
NUSANTARA

telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana Ekstensi dan Pembimbing serta  
dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang Skripsi Program Sarjana Ekstensi  
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Indonesia.

Ketua Program Sarjana Ekstensi,

Disetujui oleh

Pembimbing,

Drs. Asrori MA. FLMI  
NIP/NUP 130702932

Drs. Heri Fathurahman, M.Si.  
NIP/NUP 090030012



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitri Yudowinanto  
NPM : 0905231332  
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga  
Judul Skripsi :  
PERSEPSI KARYAWAN ATAS PELAKSANAAN PELATIHAN SERVICE  
EXCELLENT DI BAGIAN CALL CENTER 147 PADA PT INFOMEDIA  
NUSANTARA  
telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Ekstensi  
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Indonesia, pada Hari Jumat Tanggal 20 Juni 2008.

Penguji Skripsi

Ketua Sidang,

Pembimbing,

Drs. Asrori MA. FLMI  
NIP/NUP 130702932

Drs. Heri Fathurahman, M.Si.  
NIP/NUP 090030012

Penguji Ahli,

Sekretaris Sidang,

Drs. Muh Azis Muslim M.Si.  
NIP/NUP 0900500025

Umanto Eko P, S. Sos., M.Si.  
NIP/NUP

*“...Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum kecuali bila mereka sendiri merubah keadaannya....”*

*(Al – Quran, Ar Rad (13): 11)*



*Skripsi ini kupersembahkan kepada:*

*Orang Tuaku tercinta  
Semua teman-temanku  
Juki, Andy, Tomy, Tika,  
Ratna Dewi, Adha, Hendrik,  
Ita, Vega, Tari, Huria, Diah, Agus,  
Aris, Yogi, dan teman-teman yang selalu  
jadi pemacu semangat Serta memberi dukungan*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat ALLAH SWT karena dengan karunia dan nikmatNya skripsi ini dapat terselesaikan. Pada penyusunan skripsi ini, penulis memberikan judul “Persepsi Karyawan Atas Pelaksanaan Pelatihan Service Excellent di Bagian *Call Center* 147 Pada PT Infomedia Nusantara”. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Administrasi Niaga, Universitas Indonesia.

Dengan segala keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan waktu yang dimiliki, penulis menyadari bahwa tugas karya akhir ini tidak sempurna. Oleh karena itu kritik, saran, dan pandangan mengenai berbagai aspek yang disajikan dalam skripsi ini akan disambut penulis dengan tangan terbuka. Sebuah karya sebenarnya sulit dikatakan sebagai usaha satu orang tanpa bantuan orang lain. Demikian pula skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Dengan tulus, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Prof. Dr. Eko Prasajo, selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
3. Drs. Asrori, MA, FLMI selaku Ketua Program S1 Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.

4. Drs. Achmad Fauzi, ME, selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga S1 Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
5. Drs. Heri Fathurahman, M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar menyediakan waktu dan pemikirannya untuk mengarahkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Drs. Asrori, MA, FLMI, selaku Ketua Sidang.
7. Drs. Muh Azis Muslim M.Si., selaku Penguji ahli.
8. Umanto Eko P, S. Sos., M.Si., selaku sekretaris sidang.
9. Bp. Zulkarnain, selaku Senior Staf Bagian HRD PT Infomedia Nusantara yang telah banyak membantu penulis mendapatkan informasi selama penelitian.
10. Ibu. Reno, selaku staff administrasi PT Infomedia Nusantara yang selalu memberikan bantuan dan dukungan selama penelitian.
11. Seluruh rekan-rekan *Call Center* 147 yang telah membantu dalam hal dukungan dan informasi yang sangat diperlukan dalam penelitian ini.
12. Kepada Seluruh staf sekretariat Ekstensi dan seluruh staf perpustakaan yang telah banyak membantu penulis dalam kelancaran mengurus administrasi.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis khususnya dan pada pembaca umumnya.

Depok, Juni 2008

Fitri Yudowinanto

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
LEMBAR PESETUJUAN SKRIPSI .....	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Pokok Permasalahan .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Signifikansi Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>13</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	13
B. Konstruksi Model Teoritis .....	16
B.1 Pelatihan .....	16
B.1.1 Pengertian Pelatihan .....	17
B.1.2 Tujuan dan Manfaat Pelatihan .....	18
B.1.3 Jenis-Jenis Pelatihan .....	20
B.1.4 Proses Pelatihan .....	21
B.1.5 Metode Pelatihan .....	25
B.2 Service Excellence .....	27
B.3 Persepsi .....	29
B.4 Persepsi Karyawan Terhadap Pelatihan .....	32
C. Operasionalisasi Konsep .....	36
D. Metode Penelitian .....	38
D.1 Pendekatan Penelitian .....	38
D.2 Jenis Penelitian .....	39
D.3 Teknik Pengumpulan Data .....	40
D.4 Lokasi Penelitian .....	41
D.5 Populasi dan Sampel .....	41
D.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	43



<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PT INFOMEDIA NUSANTARA</b> .....	46
	A. Gambaran Umum Perusahaan .....	46
	B. Transformasi Bisnis Infomedia .....	48
	C. Visi .....	49
	D. Misi .....	49
	E. Tata Nilai .....	49
	F. Strategi Perusahaan .....	49
	G. Pelayanan PT Infomedia Nusantara .....	50
	G.1 Majalah Infomedia .....	50
	G.2 Web Site Infomedia .....	51
	G.3 Call Center .....	52
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS PERSEPSI KARYAWAN ATAS PELAKSANAAN PELATIHAN SERVICE EXCELLENT DI BAGIAN CALL CENTER 147 PADA PT INFOMEDIA NUSANTARA</b> .....	55
	A. Program Pelatihan Call Center 147 PT Infomedia Nusantara	55
	B. Analisis Statistik Deskriptif .....	59
	B.1 Penyajian Data Karakteristik Responden .....	60
	B.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
	B.1.2 Berdasarkan Usia .....	61
	B.1.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
	B.1.4 Berdasarkan Lama Bekerja .....	63
	B.2 Analisis Statistik Deskriptif Persepsi Karyawan Terhadap Dimensi Pelatihan .....	64
	B.2.1 Analisis Dimensi Pembelajaran.....	66
	B.2.2 Analisis Dimensi Perilaku .....	71
	B.2.3 Analisis Dimensi Reaksi .....	77
	B.2.4 Analisis Dimensi Hasil .....	83
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	95
	A. Simpulan .....	95
	B. Saran .....	96
	DAFTAR PUSTAKA .....	97
	LAMPIRAN .....	101
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	130

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Operasionalisasi Konsep .....	37
Tabel II. 2	Skor Kepentingan Tiap Indikator Menurut Likert .....	45
Tabel IV. 1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel IV. 2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	61
Tabel IV. 3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ....	62
Tabel IV. 4	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	63
Tabel IV. 5	Pelatihan <i>Service Excellent</i> Merupakan Bentuk Penyegaran Pengetahuan .....	66
Tabel IV. 6	Sistem Pengajaran Pelatihan <i>Service Excellent</i> Terarah dan Lancar .....	67
Tabel IV. 7	Penerapan Pengetahuan <i>Service Excellent</i> Pada Pelaksanaan Pekerjaan Sudah Sesuai .....	68
Tabel IV. 8	Pelatihan <i>Service Excellent</i> Memberikan Pengetahuan Yang Mendalam Kepada Karyawan .....	69
Tabel IV. 9	Keahlian Karyawan Dirasakan Meningkat Dari Sebelum Pelatihan <i>Service Excellent</i> .....	70
Tabel IV. 10	Setelah Pelatihan <i>Service Excellent</i> Karyawan Bekerja Lebih Teliti .....	71
Tabel IV. 11	Karyawan Merasa Bersemangat Setelah Mengikuti Pelatihan <i>Service Excellent</i> .....	72
Tabel IV. 12	Hubungan Kerja Yang Baik Antara Karyawan Dan Atasan Dapat Terjadi Dalam Pelatihan <i>Service Excellent</i> .....	73
Tabel IV. 13	Karyawan Memahami Secara Mendalam Tahapan Pekerjaan Setelah Mengikuti Pelatihan <i>Service Excellent</i> ...	74
Tabel IV. 14	Hubungan Antar Karyawan Terjalin Dalam Pelatihan <i>Service Excellent</i> .....	75
Tabel IV. 15	Pelatihan <i>Service Excellent</i> Membantu Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan .....	76

Tabel IV. 16	Pelatih Memberikan Materi Pelatihan <i>Service Excellent</i> Dengan Baik Dan Persuasif .....	77
Tabel IV. 17	Materi Pelatihan <i>Service Excellent</i> Menunjang Pekerjaan Yang Dilakukan .....	78
Tabel IV. 18	Media Pelatihan Lengkap Dan Memadai .....	79
Tabel IV. 19	Lingkungan Pelatihan Nyaman Dan Bersih .....	80
Tabel IV. 20	Waktu Pelaksanaan Pelatihan Tidak Mengganggu Jadwal Kerja .....	81
Tabel IV. 21	Lokasi Pelatihan Mudah Dijangkau .....	82
Tabel IV. 22	Komitmen Kerja Terhadap Perusahaan Dapat Timbul Dari Pelatihan <i>Service Excellent</i> .....	84
Tabel IV. 23	Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Menjadi Lebih Mudah .....	85
Tabel IV. 24	Pelatihan <i>Service Excellent</i> Memotivasi Disiplin Dalam Bekerja .....	86
Tabel IV. 25	Pelatihan <i>Service Excellent</i> Memicu Prestasi Kerja Karyawan .....	87
Tabel IV. 26	Rekapitulasi Dimensi Persepsi Karyawan Terhadap Pelatihan <i>Service Excellent</i> .....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	101
Lampiran 2	Pedoman Wawancara .....	105
Lampiran 3	Pelayanan PT Infomedia Nusantara .....	120
Lampiran 4	Call Center .....	121
Lampiran 5	Ruang Pelatihan (Laboratory Training) .....	122
Lampiran 6	Ruang Kelas Pelatihan .....	123
Lampiran 7	Modul Pelatihan Service Excellent .....	124

