



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI KARYAWAN OPERASIONAL DIVISI CUSTOMER
SERVICE
ATAS EVALUASI PELAKSANAAN PELATIHAN ACHIEVEMENT
MOTIVATION TRAINING DI PT."X"**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam
memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Oleh:

**Hezekiel Robert P Marbun
0606056543**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI
**Depok
JUNI 2009**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Hezekiel Robert P Marbun
NPM : 0606056543
Program Studi : Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Persepsi karyawan operasional divisi *Customer Service* atas pelaksanaan Evaluasi Pelatihan *Achievement Motivation Training* di PT."X"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : (Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si)

Penguji Ahli : (Drs.Pantius D.Soeling M.Si)

Pembimbing : (Dra. Eva Andayani, M.Si)

Sekretaris Sidang : (Umanto Eko S.Sos)

Ditetapkan di :

Tanggal :

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Hezekiel Robert P Marbun
NPM : 0606056543
Tanda Tangan :
Tanggal :



Pernyataan persetujuan publikasi Tugas Akhir untuk kepentingan akademis

Sebagai civitas Akademik Universitas Indonesia saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hezekiel Robert P Marbun
NPM : 0606056543
Program Studi : Ilmu Administrasi
Departemen : Administrasi Niaga
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Persepsi karyawan operasional bagian *customer service* atas pelaksanaan *Achievement Motivation Training* di PT"X"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal :

Yang Menyatakan

(Hezekiel Robert PM)

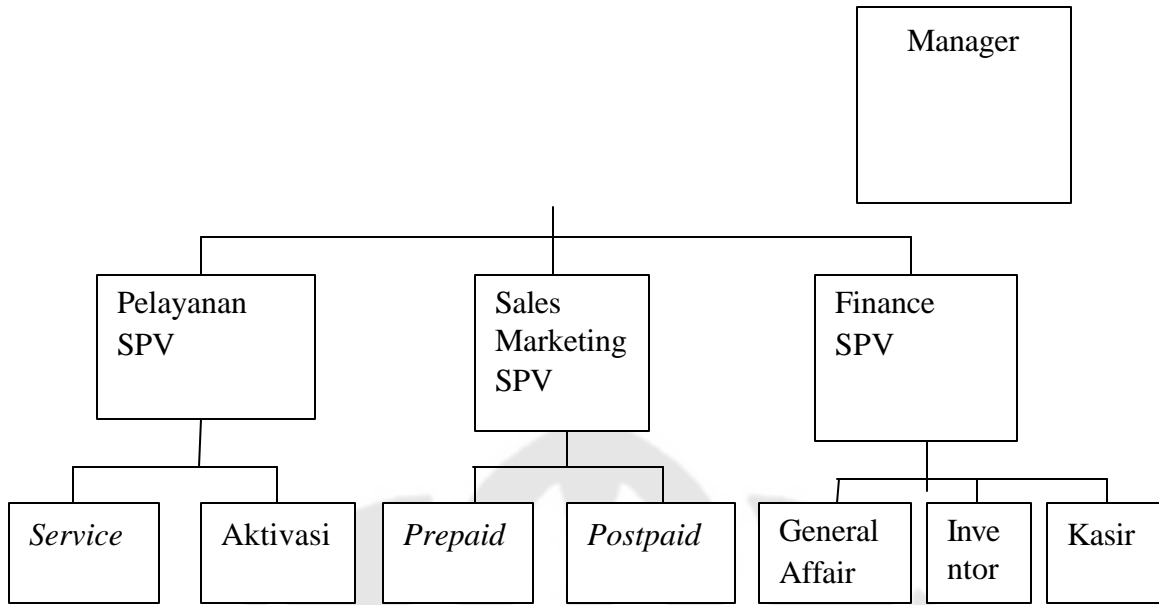
DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Permasalahan.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Sistematika Penelitian.....	3
II. KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN.....	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
B. Konstruksi Model Teoritis.....	7
B.1. Pengertian Persepsi.....	7
B.2. Pelatihan.....	12
B.2.1. Metode Training.....	13
B.2.2. Tujuan Training.....	14
B.3. Pengertian Manajemen pelatihan.....	17
B.3.1. Evaluasi pelatihan.....	18
B.3.2. Teknik Evaluasi Pelatihan.....	18
C. Operasionalisasi Konsep.....	23
D. Metode Penelitian	
D.1. Pendekatan Penelitian.....	23
D.2. Jenis /Tipe Penelitian.....	24
D.3. Teknik Pengumpulan Data.....	25
D.4. Populasi dan sample	25
D.5. Teknik Analisis Data.....	26

III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	29
A. Gambaran Umum PT “X”.....	29
B. Visi dan Misi PT.”X”.....	31
C. Struktur Organisasi PT.”X”.....	33
D. Pelaksanaan Achievement Motivation Training di PT.X	38
IV. ANALISIS PELAKSANAAN ACHIEVEMENT MOTIVATION TRAINING BERDASARKAN PERSEPSI KARYAWAN OPERASIONAL.....	41
A. Karakteristik responden pada PT.”X”.....	41.
A.1. Identitas Responden menurut jenis kelamin.....	41
A.2. Identitas Responden menurut umur.....	42
A.3. Identitas Responden menurut pendidikan formal.....	42
A.4. Identitas Responden menurut masa kerja.....	43
A.5. Identitas Responden menurut posisi.....	44
B. ANALISIS PELAKSANAAN <i>ACHIEVEMENT MOTIVATION TRAINING</i> DI PT. “X”KANTORREGIONAL JABOTABEK”.....	40
B.1. Dimensi Reaksi.....	45
B.2. Dimensi pembelajaran.....	53
B.3. Dimensi Perilaku.....	56
C. Analisis <i>Achievement Motivation Training</i> pada PT.”X”berdasarkan persepsi karyawan operasional divisi <i>Customer Service</i>	45
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	90

STRUKTUR ORGANISASI PT."X" Area Jabotabek





PEDOMAN WAWANCARA

1. Pelatihan dalam PT."X"
 - a. Tujuan pelatihan dalam PT."X"
 - b. Metode pelatihan dalam PT."X"
 - c. Kriteria peserta dalam tiap pelatihan
 - d. Materi pelatihan
 - e. Evaluasi pelatihan
 - f. Pendapat mengenai bentuk pelatihan yang terbaik
2. Pelatihan AMT periode September-Desember 2008
 - a. Tujuan pelatihan
 - b. Metode pelatihan
 - c. Kriteria peserta pelatihan AMT
 - d. Pengajar/*Trainer*
 - e. Materi pelatihan
 - f. Fasilitas yang digunakan
 - g. Evaluasi pelatihan : - Keaktifan peserta
- Kemampuan/pengetahuan peserta
- Kedisiplinan peserta
 - h. Kriteria peserta yang lulus - tidak lulus dan presentasinya
 - i. Hasil pretest – posttest peserta