

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Executive Summary .....	iii
Daftar Isi .....	v
Daftar Gambar .....	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Lampiran .....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Ruang Lingkup .....	5
1.5 Hasil dan Manfaat .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Definisi Pelatihan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Alur Rancangan Program Pelatihan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 <i>Needs Assessment</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Metode yang digunakan dalam <i>Needs Assessment</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Kesiapan Untuk Mengikuti Pelatihan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Merencanakan Program Pelatihan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Menetapkan Sasaran Pelatihan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6 <i>Layout</i> Kelas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7 Hasil Dari Evaluasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.8 Metode Pelatihan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Pengertian Kompetensi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Jenis-jenis kompetensi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Metode Pengembangan Kompetensi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Kerangka kerja.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.4 Metode Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Struktur Organisasi Secara Keseluruhan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Profil Mandiri Syariah University .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Struktur Organisasi Cabang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Logo Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6 Visi dan Misi Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7 Nilai-nilai Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8 Produk dan Jasa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9 Gambaran Umum Pelatihan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Analisis Kebutuhan Pelatihan Back Office .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1 Identifikasi K.S.A Berdasarkan Uraian Pekerjaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2 Analisa Kebutuhan Pelatihan Berdasarkan Wawancara Peserta Pelatihan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Identifikasi Kesenjangan antara K.S.A dengan Silabus Pelatihan Saat Ini ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4 Rancangan Penyempurnaan Silabus Program Pelatihan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Daftar Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Peserta Pelatihan.....	2
Gambar 2 Alur Rancangan Program Pelatihan .....	9
Gambar 3 <i>Layout Fan Type Seating</i> .....	17
Gambar 4 Kerangka kerja.....	23
Gambar 5 Struktur Organisasi Secara Keseluruhan .....	30
Gambar 6 Struktur Organisasi Mandiri Syariah University.....	32
Gambar 7 Struktur Organisasi Cabang.....	34
Gambar 8 Logo Mandiri Syariah.....	35

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rekapitulasi Evaluasi Level 2.....	3
Tabel 2 Rekapitulasi Evaluasi Level 1.....	4
Tabel 3 Keuntungan Kerugian Teknik Pengumpulan Data.....	12
Tabel 4 Hasil dari Evaluasi .....	18
Tabel 5 Jenis dan Sumber Data .....	25
Tabel. 6 Identifikasi KSA .....	45
Tabel 7 Analisa Gap Pada KSA dengan Silabus.....	49
Tabel 8 Analisa Gap Pada Silabus.....	53
Tabel 9 Materi Pelatihan <i>Basic Banking Operation</i> .....	54
Tabel 10 Rancangan Program Pelatihan .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Mandiri Syariah University.....	76
Lampiran 2 Silabus Program Pelatihan .....	78
Lampiran 3 Job Description.....	82
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Peserta Pelatihan .....	86
Lampiran 5 Hasil Rekapitulasi Evaluasi .....	98
Lampiran 6 Kuisisioner Evaluasi Level 3.....	89