

ABSTRAK

Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan menjadi hal penting saat ini. Salah satu faktor keberhasilan seorang karyawan untuk mencapai target adalah adanya kompetensi dari karyawan tersebut untuk melaksanakan pekerjaannya sehari-hari. Perusahaan pada umumnya menginginkan kompetensi yang dibutuhkan pada sebuah jabatan telah terpenuhi oleh setiap karyawannya. Namun, tidak jarang karyawan yang belum memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan jabatan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan tersebut sedang mengalami kesenjangan kompetensi. Perusahaan melalui *Human Resource Department* (HRD) unit *Organizational and People Development* (OPD) perlu segera mencari solusi untuk kesenjangan kompetensi. Kesenjangan kompetensi dapat diatasi dengan penyelenggaraan program pelatihan. Proses menyelenggarakan pelatihan merupakan topik menarik yang akan diangkat pada penelitian ini dengan judul “ Analisis Kebutuhan Pelatihan dan Rancangan Program Pelatihan Departemen *Marketing, Sales, Dan CRM* PT Sigap Prima Astrea. Penelitian ini memiliki 2 rumusan masalah. Pertama adalah bagaimana hasil identifikasi Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap (PKS) sebagai hasil kebutuhan pelatihan Departemen *Marketing, Sales, dan CRM* PT Sigap Prima Astrea. Kedua adalah bagaimana rancangan program pelatihan Departemen *Marketing, Sales, dan CRM* PT Sigap Prima Astrea berdasarkan PKS. Tujuan penulisan skripsi ini adalah teridentifikasinya PKS sebagai hasil analisis kebutuhan pelatihan Departemen *Marketing, Sales, dan CRM* PT Sigap Prima Astrea dan tersusunnya rancangan program pelatihan untuk Departemen *Marketing, Sales, dan CRM* PT Sigap Prima Astrea berdasarkan PKS.

Metodologi penelitian pada skripsi ini adalah wawancara, data laporan kinerja, *job description*, *Astra Leadership Competencies* (ALC), Visi Misi, dan studi pustaka. Pengolahan data dilakukan dengan cara deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan yaitu data primer berupa wawancara terhadap OPD dan Departemen *Marketing, Sales, dan CRM*. Sedangkan data sekunder yang digunakan adalah laporan kinerja Departemen *Marketing, Sales, dan CRM*, *job description* seluruh jabatan Departemen *Marketing, Sales, dan CRM*, *Astra Leadership Competencies*, *company profile* PT Sigap Prima Astrea, Visi Misi PT Sigap Prima Astrea, struktur organisasi PT Sigap Prima Astrea, dan jurnal penelitian terkait.

Hasil identifikasi kompetensi umum, keahlian, dan inti diterjemahkan kedalam kompetensi jenis Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap (PKS) kerja. Kompetensi dikelompokkan menjadi kompetensi prioritas dengan kriteria banyaknya jumlah jabatan yang membutuhkan kompetensi tersebut. Setelah itu, kompetensi PKS yang berkaitan dipadukan untuk dikemas dalam sebuah program pelatihan. Program pelatihan dirancang menjadi 2 level, *Middle Level Program* dan *Junior Level Program*

Kata Kunci: Pelatihan, Kompetensi, *Marketing*