

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penulisan .....	6
1.4 Cakupan Bahasan .....	6
1.5 Manfaat Penulisan .....	8
1.5.1 Manfaat Untuk Perusahaan .....	8
1.5.2 Manfaat Untuk Penulis .....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 TELAAH PUSTAKA .....	9
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.2 Definisi Pelatihan .....	9
2.3. Manfaat Pelatihan.....	9
2.4 Proses Pelatihan.....	10
2.4.1 Analisis Kebutuhan Pelatihan .....	10
2.4.2 Rancangan Program Pelatihan.....	15
2.4.3 Evaluasi Pelatihan .....	24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	27
3.1 Kerangka Kerja.....	27
3.1.1 Analisis Kebutuhan Pelatihan .....	27
3.1.2 Hasil Analisis Kebutuhan Pelatihan .....	28
3.1.3 Rancangan Program Pelatihan.....	28
3.1.4 Modul Pelatihan .....	29
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.2.1 Wawancara .....	29
3.2.2 Data Laporan Kinerja & <i>Job Description</i> .....	29
3.2.3 Data <i>Astra Leadership Competencies</i> .....	29
3.2.4 Studi Pustaka .....	30

3.3 Metode Analisis Data .....	30
3.3.1 Deskriptif.....	30
3.3.2 Kualitatif.....	30
3.4 Jenis Data.....	30
3.4.1 Data Primer.....	30
3.4.2 Data Sekunder .....	30
3.5 Tabel Studi Terdahulu .....	30
<b>BAB 4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Profil Perusahaan PT Sigap Prima Astrea .....	32
4.1.1 Visi dan Misi PT Sigap Prima Astrea .....	32
4.1.2 Produk PT Sigap Prima Astrea.....	33
4.1.3 Struktur PT Sigap Prima Astrea .....	33
4.2 Sistem Pelatihan PT Sigap Prima Astrea.....	35
4.3 <i>Job Summary</i> Departemen <i>Marketing, Sales,</i> dan CRM.....	35
<b>BAB 5 PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
5.1 Analisis Kebutuhan Pelatihan.....	37
5.1.1 Kebutuhan Kompetensi Berdasarkan <i>Job Description</i> .....	37
5.1.2 Kebutuhan Kompetensi Berdasarkan Hasil Wawancara.....	40
5.1.3 Hasil Analisis Kebutuhan Pelatihan Departemen <i>Marketing, Sales,</i> dan CRM.....	41
5.2 Rancangan Program Pelatihan.....	41
5.2.1 <i>Training for Middle Program</i> .....	42
5.2.2 <i>Training for Junior Level Program</i> .....	49
<b>BAB 6 KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>57</b>
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN .....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Usaha/Perusahaan Menurut Wilayah dan Skala Usaha 2016 .....	1
Tabel 2. Kelebihan dan Kekurangan Penyelenggara Pelatihan .....	17
Tabel 3. Hasil Studi Terdahulu .....	31
Tabel 4. Produk PT Sigap Prima Astrea .....	33
Tabel 5. Kebutuhan Kompetensi Berdasarkan <i>Job Description</i> .....	38
Tabel 6. Kebutuhan Kompetensi Berdasarkan <i>Astra Leadership Comptemcies</i> ..	39
Tabel 7. Kebutuhan Kompetensi Berdasarkan Hasil Wawancara .....	40
Tabel 8. Kebutuhan Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap (PKS).....	41
Tabel 9. Grand Design Pelatihan untuk <i>Middle Level Program</i> .....	42
Tabel 10. Grand Design Pelatihan untuk <i>Middle Level Program</i> (Lanjutan).....	43
Tabel 11. Kebutuhan Pengetahuan untuk <i>Middle Level Program</i> .....	44
Tabel 12. Kebutuhan Keterampilan untuk <i>Middle Level Program</i> .....	44
Tabel 13. Kebutuhan Keterampilan untuk <i>Middle Level Program</i> (Lanjutan)....	45
Tabel 14. Kebutuhan Sikap Kerja untuk <i>Middle Level Program</i> .....	45
Tabel 15. Modul Pelatihan <i>Mapping of The Corporate Security Needs</i> .....	46
Tabel 16. Modul Pelatihan <i>Sales Management</i> .....	46
Tabel 17. Modul Pelatihan <i>Sales Management</i> (Lanjutan).....	47
Tabel 18. Modul Pelatihan <i>Enhancing Personal Excellence (Advance)</i> .....	47
Tabel 19. Modul Pelatihan <i>Effective Problem Solving</i> .....	48
Tabel 20. Modul Pelatihan <i>High Performance Team</i> .....	48
Tabel 21. Grand Design Pelatihan untuk <i>Junior Level Program</i> .....	49
Tabel 22. Grand Design Pelatihan untuk <i>Junior Level Program</i> (Lanjutan).....	50
Tabel 23. Kebutuhan Pengetahuan untuk <i>Junior Level Program</i> .....	51
Tabel 24. Kebutuhan Keterampilan untuk <i>Junior Level Program</i> .....	51
Tabel 25. Kebutuhan Keterampilan untuk <i>Junior Level Program</i> (Lanjutan) .....	52
Tabel 26. Kebutuhan Sikap untuk <i>Junior Level Program</i> .....	52
Tabel 27. Modul Pelatihan <i>Integrated Digital Security System</i> .....	53
Tabel 28. Modul Pelatihan <i>Negotiation Skill for Business</i> .....	54
Tabel 29. Modul Pelatihan <i>Enhancing Personal Excellence (Beginner)</i> .....	54
Tabel 30. Modul Pelatihan <i>Conflict Management</i> .....	55
Tabel 31. Modul Pelatihan <i>Interpersonal Soft Skill</i> .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Penjualan SG PT Sigap Prima Astrea Tahun 2017 .....	4
Gambar 2. Grafik Penjualan SS PT Sigap Prima Astrea Tahun 2017 .....	4
Gambar 3. Grafik Penjualan SA PT Sigap Prima Astrea Tahun 2017 .....	5
Gambar 4. Struktur Departemen Marketing, Sales, dan CRM .....	7
Gambar 5. Ruang Lingkup Kegiatan MSDM Menurut Noe et al, (2016) .....	9
Gambar 6. Proses Pelaksanaan Pelatihan Menurut Aprinto & Jacob (2015) .....	10
Gambar 7. Model Analisis Kebutuhan Pelatihan Menurut Aprinto & Jacob (2015) .....	11
Gambar 8. Model Perancangan Pelatihan Menurut Aprinto & Jacob (2015).....	16
Gambar 9. Kerangka Kerja Proses Analisis Kebutuhan dan Rancangan Pelatihan .....	27
Gambar 10. Struktur Organisasi PT Sigap Prima Astrea.....	34
Gambar 11. Proses Pelatihan PT Sigap Prima Astrea .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi.....	60
Lampiran 2. Verbatim Kepala Departemen <i>Marketing, Sales, dan CRM</i> .....	61
Lampiran 3. Verbatim Perwakilan <i>Sales</i> .....	63
Lampiran 4. Verbatim Perwakilan <i>Marketing</i> .....	65
Lampiran 5. Verbatim Perwakilan CRM.....	68
Lampiran 6. Verbatim Perwakilan <i>Marketing Analyst</i> .....	70
Lampiran 7. Data Pelatihan 2017 .....	73