

ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN PADA DIVISI CUSTOMER SERVICE & KEY ACCOUNT PT XYZ JAKARTA

MUHAMAD SATIBI



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kebutuhan Pelatihan pada Divisi *Customer Service & Key Account* PT XYZ Jakarta” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Oktober 2024

Muhamad Satibi
H2401201043

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

MUHAMAD SATIBI. Analisis Kebutuhan Pelatihan pada Divisi *Customer Service & Key Account* PT XYZ Jakarta. Dibimbing oleh RINDANG MATOATI dan INDRA REFIPAL SEMBIRING.

Penurunan skor kepuasan pelanggan di Divisi *Customer Service & Key Account* (CS & KA) PT XYZ Jakarta menunjukkan perlunya peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku kerja melalui program pelatihan. Pelatihan ini dimaksudkan untuk mengatasi kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki karyawan dengan persyaratan kompetensi jabatan di divisi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi komponen kompetensi, menganalisis kesenjangan antara kompetensi kerja jabatan (KKJ) dan kompetensi kerja pribadi (KKP), dan menganalisis prioritas serta rekomendasi kebutuhan pelatihan yang sesuai untuk karyawan Divisi CS & KA. Metode penentuan sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh, dengan total sampel sebanyak 19 orang. Metode penelitian menggunakan metode *Training Need Assessment Tools* (TNA-T) dengan analisis kesenjangan KKJ - KKP. Hasil pengolahan data dilakukan menggunakan *Microsoft Excel*. Hasil penelitian berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa semua jabatan pada divisi CS & KA, kecuali Jabatan Manajer CS tidak membutuhkan pelatihan. Terdapat 4 indikator kompetensi menjadi prioritas utama, dan 8 indikator kompetensi lainnya menjadi prioritas kedua yang membutuhkan pelatihan. Rekomendasi metode pelatihan untuk mengatasi kesenjangan yang ada mencakup penggunaan metode *lecture/e-lecture, case studies, role playing, dan self direct learning*.

Kata kunci : Analisis kebutuhan pelatihan, kompetensi, pelatihan, TNA-T

ABSTRACT

MUHAMAD SATIBI. Training Needs Analysis in the Customer Service & Key Account Division of PT XYZ Jakarta. Supervised by RINDANG MATOATI and INDRA REFIPAL SEMBIRING

The decline in customer satisfaction scores in the Customer Service & Key Account (CS & KA) Division of PT XYZ Jakarta indicates the need to improve knowledge, skills, and work behavior through a training program. This training is intended to address the gap between the competencies possessed by employees and the competency requirements for the positions within the division. The purpose of this research is to identify the components of competence, analyze the gap between job competency requirements and personal work competence, and prioritize as well as recommend appropriate training needs for employees of the CS & KA Division. The sampling method used is saturated sampling technique, with a total sample of 19 people. The research methodology applies training need assessment tools (TNA-T) with a KKJ-KKP gap analysis. Data processing is carried out using Microsoft Excel. The research results based on data analysis indicate that all positions in the CS & KA division, except for the CS Manager position, do not require training. Four competency indicators are identified as top priorities, and eight other competency indicators are secondary priorities that need training. The recommended training methods to address these gaps include *lecture/e-lecture, case studies, role-playing, and self-directed learning*.

Keywords : competency, training, training needs analysis, TNA-T



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024¹
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN PADA DIVISI CUSTOMER SERVICE & KEY ACCOUNT PT XYZ JAKARTA

MUHAMAD SATIBI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Analisis Kebutuhan Pelatihan pada Divisi *Customer Service & Key Account* PT XYZ Jakarta

Nama : Muhamad Satibi

NIM : H2401201043

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Rindang Matoati, S.E.,M.Sc.



Pembimbing 2:
Dr. Indra Refipal Sembiring, S.E.,M.M.



Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen:
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut.,M.M.
NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian:
4 Oktober 2024

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanaahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Mei 2024 sampai bulan Agustus 2024 ini ialah Manajemen Sumber Daya Manusia dengan judul “Analisis Kebutuhan Pelatihan pada Divisi *Customer Service & Key Account* PT XYZ Jakarta”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Rindang Matoati, S.E.,M.Sc dan Dr. Indra Refipal Sembiring,S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, dan banyak memberikan saran. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian karya ilmiah ini, yaitu pertama kepada dosen penguji yang telah memberikan arahan dan saran untuk perbaikan skripsi ini. Kedua, terima kasih kepada orang tua, Bapak Acun dan Ibu Omanah, dan empat saudara penulis yang telah memberikan doa dan dukungannya. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada PT XYZ Jakarta, khususnya para pegawai Divisi *Customer Service & Key Account* selaku pihak yang berkenan menjadi objek penelitian, yang telah membantu selama penelitian dan pengumpulan data. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis kontrakan Wisma Hijau, Kabandungan Pride, ManKom, HC2BackStage, POB COM@, KKNT Cioren, dan Manajemen IPB 57, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Oktober 2024

Muhamad Satibi

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pelatihan	6
2.2 Kompetensi karyawan	10
2.3 <i>Metode Training Need Assessment Tools (TNA-T)</i>	11
2.4 Kepuasan Pelanggan	11
2.5 Penelitian Terdahulu	12
III METODE	15
3.1 Kerangka Pemikiran	15
3.2 Tahapan Penelitian	16
3.3 Waktu dan Tempat	17
3.4 Jenis dan Sumber Data	17
3.5 Metode Penentuan Sampel dan Pengumpulan Data	17
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data	17
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran umum PT XYZ Jakarta	21
4.2 Karakteristik Karyawan	22
4.3 Identifikasi Tugas Pokok & Fungsi Divisi <i>Customer Service & Key Account</i>	24
4.4 Identifikasi Kebutuhan Kompetensi Jabatan Divisi <i>Customer Service & Key Account</i>	24
4.5 Analisis Kebutuhan Pelatihan Divisi <i>Customer Service & Key Account</i>	26
4.6 Penyusunan Program Peningkatan Kompetensi	41
4.7 Implikasi Manajerial	48
V SIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54
RIWAYAT HIDUP	91



DAFTAR TABEL

1	Rata-rata skor kepuasan pelanggan tahun 2022 dan 2023	1
2	Penelitian terdahulu	12
3	Nilai dan kategori level untuk KKP dan KKJ	18
4	Matriks diagram kebutuhan pelatihan	20
5	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	22
6	Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	23
7	Karakteristik responden berdasarkan masa kerja	23
8	Komponen dan atribut kompetensi pada penelitian	25
9	Ringkasan penilaian KKP dan KKJ Departemen <i>Customer Service</i>	26
10	Prioritas kebutuhan pelatihan jabatan Manajer <i>Customer Service</i>	28
11	Prioritas kebutuhan pelatihan jabatan Supervisor <i>Customer</i>	30
12	Prioritas kebutuhan pelatihan jabatan Staf <i>Customer Service</i>	33
13	Ringkasan penilaian KKP dan KKJ Departemen <i>Key Account</i>	35
14	Prioritas kebutuhan pelatihan jabatan Manajer <i>Key Account</i>	37
15	Prioritas kebutuhan pelatihan jabatan Staf <i>Key Account</i>	39
16	Matriks diagram kebutuhan pelatihan Divisi <i>Customer Service & Key</i>	41
17	Prioritas dan metode pelatihan Departemen <i>Customer Service</i>	42
18	Prioritas dan metode pelatihan Departemen <i>Key Account</i>	43
19	Prioritas dan metode pelatihan Divisi <i>Customer Service dan Key Account</i>	43

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran	15
2	Tahapan penelitian	16
3	Diagram kebutuhan pelatihan	19
4	Struktur organisasi level Direktorat PT XYZ Jakarta	21
5	Struktur Divisi <i>Customer Service & Key Account</i>	22
6	DKP jabatan Manajer <i>Customer Service</i>	27
7	DKP jabatan Supervisor <i>Customer Service</i>	30
8	DKP jabatan Staf <i>Customer Service</i>	33
9	DKP jabatan Manajer <i>Key Account</i>	36
10	DKP jabatan Staf <i>Key Account</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisisioner KKJ & definisi level pada setiap indikator kompetensi	55
2	Kuisisioner KKP & definisi level pada setiap indikator kompetensi	67
3	Struktur Organisasi PT XYZ Jakarta	79
4	Uraian pekerjaan jabatan Manajer <i>Customer Service</i>	80
5	Uraian pekerjaan jabatan Supervisor <i>Customer Service</i>	81
6	Uraian pekerjaan jabatan Staf <i>Customer Service</i>	82
7	Uraian pekerjaan jabatan Manajer <i>Key Account</i>	84
8	Uraian pekerjaan jabatan Staf <i>Key Account</i>	85
9	Rekapitulasi perhitungan KKJ dan KKP jabatan Manajer <i>Customer</i>	86

10	Rekapitulasi perhitungan KKJ dan KKP jabatan Supervisor <i>Customer</i>	87
11	Rekapitulasi perhitungan KKJ dan KKP jabatan Staf <i>Customer</i>	88
12	Rekapitulasi perhitungan KKJ dan KKP jabatan Manajer <i>Key</i>	89
13	Rekapitulasi perhitungan KKJ dan KKP jabatan Staf <i>Key Account</i>	90

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



