

**PENGARUH TRAINING TERHADAP KINERJA
CUSTOMER SERVICE OFFICER MANGANG BAKTI
PT BANK CENTRAL ASIA,TBK CABANG KUNINGAN
2018**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Strata Satu Manajemen**



Disusun Oleh:

ANNISA FITA NANDA

1151901015

Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UNIVERSITAS BAKRIE

Jakarta

2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Annisa Fita Nanda

NIM : 1151901015

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Annisa Fita Nanda
NIM : 1151901015
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : PENGARUH TRAINING TERHADAP KINERJA
CUSTOMER SERVICE MAGANG BAKTI PT BANK
CENTRAL ASIA TBK CABANG KUNINGAN 2018.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, MM., IPM

Penguji I : Ir. Gunardi Endro, Ph.D

Penguji II : M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2019

()
()
()

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas ridho dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Maksud dan tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi S1 pada Jurusan Manajemen FEIS di Universitas Bakrie. Selain itu penulis juga mencoba untuk menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

- 1) Bapak Dr.Ir.Urip Sedyowidodo,MM.,IPM sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa, serta memberikan saran dalam penyusunan tugas akhir ini. Dan tidak pernah lupa untuk menyemangati penulis agar bisa lulus di tahun ini.
- 2) Bapak Ir.Gunardi Endro,Ph.D sebagai dosen pembahas sempro dan penguji sidang skripsi yang telah memberikan masukan terhadap penulis untuk memperbaiki skripsi dengan baik dan benar.
- 3) Bapak M.Taufiq Amir,S.E.,M.M.,Ph.D sebagai dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan saran untuk menyempurnakan tugas akhir ini, serta pengertiannya yang memahami kondisi penulis.
- 4) Orangtua tercinta Ayah (Alm.) Arya Nanda dan Mama (Almh.) Suhartini yang selalu penulis rindukan
- 5) Kedua kakak kandung tersayang Harya Pratama (Matama) dan Harya Pradhitya (Maidut) yang telah menemani dan memberikan penulis kekuatan hingga menyelesaikan tugas akhir ini.
- 6) Keponakan tersayang Rafa, Rasya, dan Mika yang selalu menjadi penghibur dikala sedih dan senang.

- 7) Suami tercinta Rinaldi Darmawan yang sudah memberikan pengertian yang luar biasa atas keterlambatan kelulusan penulis.
- 8) Seluruh dosen Manajemen Kelas Karyawan Universitas Bakrie yang telah membimbing dan memberikan materi perkuliahan kepada penulis.
- 9) Seluruh teman-teman Sekelas Manajemen Kelas Karyawan angkatan 2015 Khususnya Mia dan Mega yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat agar penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- 10) Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu selama ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Jakarta, Juli 2019



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Fita Nanda
NIM : 1151901015
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh Training Terhadap Kinerja Customer Service Officer Magang Bakti PT Bank Central Asia, Tbk Cabang Kuningan 2018**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 23 Agustus 2019

Yang menyatakan



Annisa Fita Nanda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Training Terhadap Kinerja Customer Service Officer Magang Bakti PT Bank Central Asia Tbk Cabang Kuningan 2018. Variabel independent dalam penelitian ini adalah Training dan Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja Customer Service Officer Magang Bakti.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Customer Service Officer Magang Bakti PT Bank Central Asia Tbk Cabang Kuningan. Jumlah sampel adalah 48 orang yang diambil dengan metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode pasitivistik karena berlandasan pada filsafat positivism. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap Kinerja Customer Service Officer Magang.

Kata kunci : Pelatihan, Kinerja , Customer Service Officer Magang Bakti

ABSTARCT

This study aims to analyze the effect of training on the performance of customer service officers in the internship of PT Bank Central Asia Tbk branch Kuningan 2018. The independent variables in this study are Dependent Training and Variables in this study is the Performance of Customer Service Officers.

The sample used in this study is the Customer Service Officer of the Internship of PT Bank Central Asia Tbk, branch Kuningan. The number of samples is 48 people taken by the quantitative method can be interpreted as a pasivivistic method because it is based on positivist philosophy. The analytical method used is simple regression analysis.

The results of this study indicate that training has a positive effect on the performance of the Internship Customer Service Officer.

Keywords: Training, Performance, Customer Service Officers Internship

DAFTAR ISI

Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar	iv
BAB I – Pendahuluan	1
1.1.Latar Belakang Penelitian	1
1.2.Perumusan Masalah.....	9
1.3.Batasan Masalah	10
1.4.Tujuan Penelitian	10
1.5.Manfaat Penelitian	10
1.6.Sistematika Penulisan.....	11
BAB II –Tinjauan Pustaka	13
2.1. Landasan Teori	13
2.1.1. Pengertian Manajemen	13
2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.2. Pengertian Pelatihan.....	17
2.2.1. Manfaat Pelatihan Kerja	19
2.2.2. Kebutuhan Pelatihan.....	20
2.2.3. Tujuan Pelatihan.....	21
2.2.4. Metode Pelatihan	22
2.2.5. Dimensi dan Indikator Pelatihan Kerja	23
2.3. Kinerja Karyawan	24
2.3.1. Karakteristik Kinerja Karyawan.....	26
2.3.2. Metode Penilaian Kinerja Karyawan	27
2.3.3. Hambatan Penilaian Kinerja Karyawan	28
2.3.4. Cara Mengatasi Hambatan Penilaian Kinerja Karyawan	28
2.3.5. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan.....	29
2.4. Penelitian Terdahulu.....	30
2.5. Kerangka Pemikiran	31
2.6. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III – Metode Penelitian	33

3.1. Objek Penelitian	33
3.2. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel	34
3.2.1. Definisi Variabel	34
3.2.2. Operasionalisasi Variabel	34
3.3. Tipe Data dan Metode Pengumpulan Data	36
3.4. Populasi dan Sampel	37
3.5. Metode Analisis	37
3.5.1. Uji Instrumen	37
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	39
3.5.3. Analisis Regresi Sederhana	40
3.5.4. Pengujian Hipotesis	41
BAB IV – Hasil Penelitian dan Pembahasan	42
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	42
4.2. Hasil Penelitian	45
4.3. Pembahasan Penelitian	60
BAB V – Penutup	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65
Daftar Pustaka	67
Lampiran 1 Kuisisioner	69
Lampiran 2 Responden	72
Lampiran 3 Uji Teori	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Laporan Jumlah Karyawan dan Training Tahun 2016-2017	3
Tabel 1.2. Jadwal Materi Tahap Dasar 1 CSO Bakti BCA.....	7
Tabel 1.3. Jadwal Materi Tahap Dasar 1 On The Job Training CSO Bakti BCA	7
Tabel 1.4. Penjelasan dari Pelatihan Tahap Dasar 2	8
Tabel 1.5. Standar Layanan Frontliner CSO BCA	9
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian	35
Tabel 3.2. Skala Likert.....	37
Tabel 4.1. Masa Bekerja Magang Bakti Responden.....	46
Tabel 4.2. Tingkat Pendidikan Responden	46
Tabel 4.3. Menempuh Pendidikan diluar Waktu Kerja (Kuliah).....	47
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Pelatihan (X)	49
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)	50
Tabel 4.6. Hasil Uji Reabilitas	51
Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.9. Persamaan Regresi Pelatihan (X) Terhadap Kinerja (Y).....	57
Tabel 4.10. Pelatihan (X) Terhadap Kinerja (Y) Model Summary	58
Tabel 4.11. Hasil Uji Hipotesis antara X dengan Y (Uji t).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan	32
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4.2. Normal P-P Plot	53
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas	55