



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Wellcomm, dibawah PT Wellcomm Indo Pratama, merupakan *brand leader* aksesoris ponsel dan *gadget* di Indonesia sejak 1996. Berawal dari pengembangan divisi ritel PT Wellcomm Indo Pratama pemilik merk Wellcomm, *brand leader* aksesoris ponsel dan gadget di Indonesia, PT Wellcomm Ritelindo Pratama berdiri pada tahun 2005 dan bergerak di bidang *retail* penjualan aksesoris *handphone* dan *gadget*. PT Wellcomm Ritelindo Pratama kini memiliki 52 toko dan 50 *counter* di seluruh Indonesia yang terus berkembang seiring kemajuan perusahaan. Dengan keberadaan 52 *shop* dan 50 *counter* yang tersebar di seluruh penjuru nusantara menjadikan Wellcomm *Shop* sebagai "*The Largest Chain Network Gadget Accessories in Indonesia*".

Pada tahun 2012, Wellcomm mendapatkan *award* "*Most Favorite Accessories Phone Outlet*", yang diselenggarakan oleh majalah selular yang diberikan kepada seluruh insan telekomunikasi selular di Indonesia.



Sumber: PT Wellcomm Ritelindo Pratama

Gambar 2.1  
*Certificate of Award*

Wellcomm setiap tahun juga memberikan apresiasi terhadap *staff* yang berprestasi dan menjalankan landasan dasar dengan baik, mulai dari kategori:

- a. *The Best* Kepala Toko seluruh di Indonesia



UMN

- d. Meningkatkan efisiensi distribusi produk ke seluruh penjuru Indonesia
- e. Memberikan pengalaman berbelanja baru dengan pelayanan yang memuaskan pelanggan
- f. Menyediakan produk yang dapat memberikan nilai tambah

Landasan dasar Wellcomm adalah:

1. Moralitas

Petunjuk bagaimana seharusnya karyawan berbuat, bertingkah laku, tidak berbuat dan tidak bertingkah laku, petunjuk ini yang menjadikan karyawan bisa mengerti dan tahu bagaimana pantasnya dirinya berperilaku dan menjadi panduan hidup mereka yang terdiri dari petunjuk hidup dari Tuhan, petunjuk hidup dari sesama, dan petunjuk hidup dari lingkungan.

2. Tanggung Jawab

Dengan adanya tanggung jawab membuat karyawan mempunyai motivasi untuk berbuat sesuatu, bekerja, menjalani kehidupan ini sehingga disebut **TANGGUNG JAWAB ADALAH PENGGERAK KAMI**. Tanggung jawab terdiri dari tanggung jawab kepada Tuhan, negara, keluarga, perusahaan, dan diri sendiri.

3. Kemampuan

Kemampuan karyawan harus terus menerus dari hari ke hari diasah agar senantiasa meningkat. Tanpa kemampuan akan membuat seseorang kehilangan jalan untuk mencapai tujuan, karena itu kemampuan adalah jalan hidup karyawan untuk mencapai tujuan atau cita – cita. Di perusahaan Wellcomm menuntut karyawan agar senantiasa meningkatkan kemampuan di bawah ini.

- a. Komunikasi : menjual
- b. Mengelola : mengatur diri sendiri dan orang lain
- c. Teknis : pengetahuan tentang pekerjaannya atau produk

Janji Wellcomm yang selalu dilakukan sebelum memulai aktivitas adalah:

*Kami orang Wellcomm, kami berjanji, akan memakai landasar dasar Wellcomm:*

*1. Moralitas*

*2. Tanggung Jawab*

*3. Kemampuan*

*Sebagai panduan hidup kami.*

*Moralitas adalah penentu arah kami.*

*Tanggung jawab adalah penggerak kami.*

*Kemampuan adalah jalan kami.*

*Sukses adalah tujuan kami.*

**WELLCOMM MAJU TERUS**

UMMN



UMN

## 2.3 Tinjauan Pustaka

### 2.3.1 Sumber Daya Manusia

Menurut Menurut Susan. E. Jackson, Randall. S. Schuler, dan Steve Werner ( 2009 ), Sumber Daya Manusia adalah semua orang yang saat ini berkontribusi dalam melakukan pekerjaan organisasi, serta orang – orang yang berpotensi berkontribusi di masa depan, dan mereka yang telah memberikan kontribusi di masa lampau.

### 2.3.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Gary Dessler dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia ( 2013 ), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses akuisisi, pelatihan, menilai, dan kompensasi karyawan, dengan memelihara mereka dengan memberikan hubungan ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan, dan keadilan.

### 2.3.3 *Job Analysis, Job Description, Job Specification*

Menurut Gary Dessler dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia ( 2013 ), *Job Analysis* ( analisa jabatan ) adalah prosedur untuk menentukan tanggung jawab dan persyaratan keterampilan yang dibutuhkan dari sebuah pekerjaan. *Job Description* adalah sebuah pernyataan tertulis tentang apa tugas dari seorang pekerja, bagaimana pekerja melaksanakan pekerjaannya, dan bagaimana kondisi pekerjaannya. *Job Specification* adalah berisi tentang daftar “persyaratan tenaga kerja” untuk pekerjaan, yaitu syarat pendidikan, keterampilan, kepribadian.

### 2.3.4 Metode Mengumpulkan Informasi *Job Analysis*

Menurut Gary Dessler dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia ( 2013 ), metode mengumpulkan informasi *Job Analysis* terdiri dari wawancara, kuesioner, observasi, dan *diary/logs*. Wawancara adalah metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Wawancara adalah metode yang paling banyak digunakan untuk mengenal kewajiban dan tanggung jawab pekerjaan serta merupakan cara yang relatif sederhana dan cepat mengumpulkan

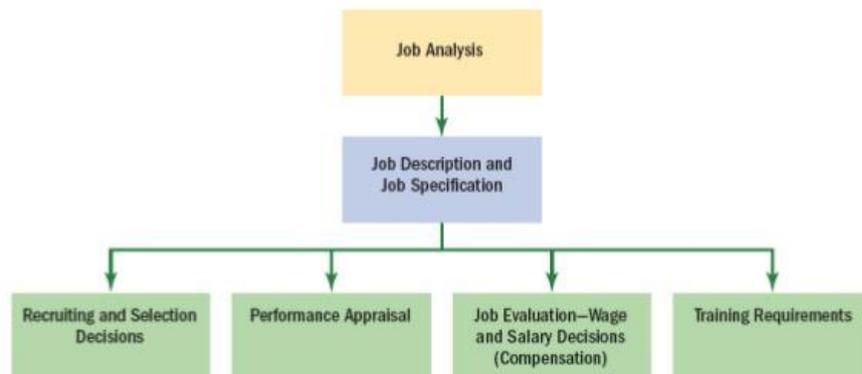
informasi. Kuesioner adalah alat untuk mengumpulkan informasi yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis dengan tujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih. Meminta karyawan mengisi kuesioner untuk menjelaskan kewajiban dan tanggung jawab mereka yang terkait dengan pekerjaan adalah cara lain yang baik untuk memperoleh informasi analisis pekerjaan. Kuesioner adalah cara yang cepat dan efisien untuk memperoleh informasi dari sejumlah besar karyawan. Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap suatu obyek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal – hal tertentu yang diamati. Observasi langsung sangat berguna terutama untuk pekerjaan yang terdiri dari aktivitas fisik yang dapat diamati. *Diary/logs* adalah daftar harian yang dibuat oleh karyawan dari setiap kegiatan yang terlibat. *Diary/log* dapat menghasilkan gambaran yang lengkap mengenai pekerjaan.

#### 2.3.5 Manfaat Informasi *Job Analysis*

Menurut Gary Dessler dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia ( 2008 ), manfaat informasi *Job Analysis* adalah:

UMMN

## Uses of Job Analysis Information



© 2005 Prentice Hall Inc.  
All rights reserved.

Figure 4-1  
4-6

Sumber: *Job Analysis* (Gary Dessler, 2008)

Gambar 2.5  
Manfaat Informasi *Job Analysis*

### 2.3.6 Job Description

Menurut Susan. E. Jackson, Randall. S. Schuler, Steve Werner ( 2009 ), *job description* adalah suatu rincian fungsi pekerjaan penting atau tugas dengan menggambarkan kondisi dimana pekerjaan dilakukan dan menyatakan pelatihan atau sertifikasi persyaratan khusus untuk pekerjaannya. Dalam proses *recruitment*, deskripsi jabatan yang jelas akan menyediakan informasi yang akurat kepada kandidat. Bagi karyawan, deskripsi jabatan berfungsi sebagai panduan perilaku dalam bekerja. *Job Description* yang tertulis dengan baik akan membantu karyawan dalam mengerti aspek yang paling penting dalam pekerjaannya. Bagi *supervisor* dan manajer, deskripsi jabatan berfungsi sebagai panduan untuk *performance management*. Deskripsi jabatan juga berfungsi sebagai dasar dalam merancang kebijakan upah dan program *training*. Dengan kata lain, *job analysis* memberikan landasan dalam membangun hampir semua komponen sistem manajemen sumber daya manusia yang terintegrasi.

### 2.3.7 Job Specification

Menurut Gary Dessler dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia ( 2008 ), *job specifications* membutuhkan *job description* untuk menjawab pertanyaan, “perilaku dan pengalaman karyawan yang seperti apa yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan ini dengan baik?”. Pertanyaan ini menunjukkan karyawan seperti apa yang dibutuhkan untuk direkrut.

### 2.3.8 Kompetensi dan Modul Kompetensi

Menurut P. Nick Blanchard dan James. W. Thacker dalam buku *Effective Training: Systems, Strategies, and Practices* ( 2010 ), kompetensi adalah sekumpulan pernyataan terkait *Knowledge, Skill, Attitude* ( KSA ) yang membedakan antara pekerja dengan kinerja tinggi dan pekerja dengan kinerja rata – rata. Menurut Susan. E. Jackson, Randall. S. Schuler, Steve Werner dalam buku *Managing Human Resources* ( 2009 ), kompetensi adalah pola yang terukur dari pengetahuan, keterampilan, kemampuan, perilaku, dan karakteristik lainnya yang individu perlu lakukan dalam melaksanakan pekerjaannya atau fungsi jabatannya. Modul kompetensi adalah bertujuan untuk menggambarkan keterampilan, pengetahuan, kemamuan, nilai – nilai, kepentingan, dan kepribadian dari karyawan yang sukses.

Menurut Raymond A. Noe dalam buku *Employee Training and Development* ( 2010 ), kompetensi mengacu pada area kemampuan personal yang memungkinkan karyawan untuk berhasil dalam melakukan pekerjaan mereka dengan mencapai hasil atau menyelesaikan tugas yang diberikan sedangkan modul kompetensi mengidentifikasi kompetensi yang diperlukan untuk setiap pekerjaan serta pengetahuan ( *knowledge* ), keterampilan ( *skill* ), perilaku ( *behavior* ), dan karakteristik kepribadian yang mendasari setiap kompetensi.

### 2.3.9 Training

Menurut Gary Dessler dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia ( 2008 ), *training* adalah proses mengajar karyawan baru, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka. Dalam *training*, terdapat 5 proses pelatihan yaitu:

1. Menganalisa kebutuhan *training*
2. *Design program training*
3. Mengembangkan materi *training*
4. Implementasi *training*
5. Evaluasi efektivitas *training*

Menurut Raymond A. Noe dalam buku *Employee Training and Development* ( 2010 ), *training* mengacu pada upaya terencana oleh perusahaan untuk memfasilitasi proses pembelajaran karyawan terkait kompetensi kerja mereka.

### 2.3.10 On-the-Job Training

Menurut Gary Dessler dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia ( 2013 ), *On-the-Job Training* ( OJT ), adalah proses seorang karyawan mempelajari pekerjaannya dengan melakukan pekerjaan tersebut secara langsung. Terdapat proses dalam membentuk OJT, yaitu:

1. Mempersiapkan pelajar
  - Menempatkan karyawan dengan nyaman
  - Menjelaskan mengapa karyawan sedang diajarkan
  - Menimbulkan minat karyawan dengan mencari tahu apa yang karyawan ketahui mengenai pekerjaannya
  - Menjelaskan seluruh pekerjaan dan menghubungkannya dengan beberapa pekerjaan yang sudah diketahui karyawan
  - Menempatkan karyawan sedekat mungkin dengan posisi normal
  - Membiasakan karyawan dengan peralatan, bahan, dan alat

## 2. Menyajikan materi

- Menjelaskan kebutuhan kuantitas dan kualitas
- Menjalankan pekerjaan dengan laju normal
- Menjalankan pekerjaan dengan laju pelan beberapa kali dengan menjelaskan setiap langkah. Antara operasi, adanya menjelaskan bagian – bagian yang sulit atau dimana kesalahan yang mungkin dilakukan
- Menjelaskan *key points*
- Meminta karyawan menjelaskan langkah – langkah dalam pekerjaannya

## 3. Melakukan uji coba

- Meminta karyawan melakukan pekerjaan beberapa kali secara pelan – pelan menjelaskan setiap langkah yang telah dipelajari
- Melakukan pekerjaan dengan laju normal
- Meminta karyawan melakukan pekerjaan secara bertahap untuk membangun keterampilan dan kecepatan
- Setelah karyawan menunjukkan kemampuan untuk melakukan pekerjaan, biarkan karyawan memulai pekerjaannya tetapi tidak meninggalkannya

## 4. Melakukan *follow up*

- Menetapkan kepada siapa karyawan harus mencari bantuan
- Secara bertahap mengurangi pengawasan dengan memeriksa pekerjaan dari waktu ke waktu
- Memperbaiki pola kerja yang salah sebelum menjadi kebiasaan dengan menunjukkan mengapa metode belajar lebih unggul
- Memberi pujian

### 2.3.11 Lectures

Menurut P. Nick Blanchard dan James. W. Thacker dalam buku *Effective Training: Systems, Strategies, and Practices* ( 2010 ), *lecture* adalah presentasi mengenai informasi – informasi dari *trainer*. Terdapat 2 cara dalam menggunakan

*lecture* secara efektif yaitu dengan *Questioning* dan memberikan kesempatan kepada *trainees* untuk menjawab.

Menurut Raymond A. Noe dalam buku *Employee Training and Development* ( 2010 ), *lecture* adalah proses penyampaian *training* dimana pelatih berkomunikasi melalui kata – kata yang diucapkan apa yang mereka inginkan dari peserta pelatihan melalui proses pembelajaran.

#### 2.3.12 Evaluasi *Training*

Menurut Kirkpatrick dalam buku *Evaluating Training Programs* ( 2006 ), evaluasi pelatihan adalah usaha pengumpulan informasi secara sistematis. Evaluasi pelatihan harus dirancang bersamaan dengan perancangan *training*, berdasarkan pada perumusan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Evaluasi pelatihan mencoba mendapatkan informasi mengenai hasil – hasil program pelatihan, kemudian menggunakan informasi tersebut dalam menilai apakah *training* telah mencapai tujuan pelatihan secara keseluruhan.

#### 2.3.13 Tahapan Evaluasi Pelatihan

Menurut Raymond A. Noe dalam buku *Employee Training and Development* ( 2010 ), evaluasi program pelatihan dari teori Kirkpatrick dapat dilakukan melalui 4 tahap, yaitu:

1. *Reaction Evaluation*

Merupakan jenis evaluasi tahap awal yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pelatihan dengan tujuan melihat penilaian peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan. Evaluasi ini mengacu pada persepsi peserta program pelatihan termasuk fasilitas, pelatih, dan konten.

2. *Learning Evaluation*

Tahapan evaluasi yang digunakan untuk menentukan sejauh mana peserta terbiasa dengan prinsip – prinsip, fakta, teknik, prosedur, atau proses yang

ditekankan dalam program pelatihan. Lebih khususnya untuk melihat ilmu ( *knowledge* ) apa saja yang sudah dipelajari oleh peserta, keterampilan ( *skill* ) apa saja yang sudah ditingkatkan serta perubahan apa yang terjadi pada sikap ( *behavior* ) peserta.

### 3. *Behavior Evaluation*

Evaluasi ini digunakan untuk menilai kemampuan teknis dan perilaku, termasuk keterampilan belajar ( *skill learning* ) dan penggunaan keterampilan yang dimiliki dalam pekerjaan ( *skill transfer* ). Dalam tahap ini, *trainee* telah mempelajari keterampilan dan dievaluasi melalui observasi kinerja mereka seperti menggunakan simulasi.

### 4. *Result Evaluation*

Evaluasi ini merupakan tahapan terakhir untuk mengetahui dampak atau hasil apa yang didapatkan oleh perusahaan berkaitan dengan program pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan.

UMMN