



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.

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG

Penerapan Service Excellence Training dan Evaluation

di PT Lestari Mahadibya

Oleh :

Nama : Wenny Dewanti

NIM : 11130110056

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tangerang, 14 Januari 2015

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji

Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M

Albert Oktovianus, S.T., M.M

Ketua Program Studi Manajemen

Anna Riana Putriya, S.E.,M.M.

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat Dalam Penyusunan

Laporan Kerja Magang

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wenny Dewanti

NIM : 11130110056

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah melakukan praktek kerja magang pada :

Nama Perusahaan : PT Lestari Mahadibya

Divisi : Human Resource Department

Alamat Perusahaan : Sentra Gading Serpong, Jl. Boulevard
Gading Serpong, Tangerang 15810, Indonesia)

Telepon : +62 21 5460 888

Periode Magang : 1 Juli 2014 – 3 Oktober 2014

Pembimbing Lapangan : Bapak Ferdy Achmad Zulfikar

Laporan praktek kerja magang ini merupakan hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan bentuk plagiarisme dalam bentuk apapun. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan praktek kerja magang ini telah disebutkan sumber kutipannya dan dicantumkan di dalam Daftar Pustaka.

Jika nantinya terbukti ada kecurangan atau penyimpangan baik dalam pelaksanaan praktek kerja magang maupun dalam penulisan laporan praktek kerja magang ini, saya bersedia menerima sanksi berupa pernyataan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Tangerang,

Wenny Dewanti

Abstraksi

Sumber daya manusia dari suatu perusahaan merupakan salah satu keunggulan kompetitif bagi perusahaan dalam bersaing dengan kompetitor-kompetitor yang ada. Oleh karena itu perlu adanya pengelolaan atau manajemen sumber daya manusia yang baik dalam suatu perusahaan. Pelatihan atau *training* sendiri merupakan salah satu bentuk pengelolaan sumber daya manusia. *Training* memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu perusahaan karena melalui *training* kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari diasah agar menjadi lebih baik lagi. *Training* yang diberikan pun harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan ataupun kebutuhan dari karyawan itu sendiri sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan sehari-hari agar menjadi tepat guna. Hasil dari *training* perlu dievaluasi untuk melihat apakah *training* yang dilakukan tepat guna dan bermanfaat bagi perusahaan. Praktek kerja magang yang dilakukan oleh Penulis berguna memahami dan melihat penerapan dari teori yang Penulis pelajari selama perkuliahan secara nyata dari pelatihan dan evaluasi dari pelatihan yang ada di dunia kerja secara nyata, khususnya di PT Lestari Mahadibya. PT Lestari Mahadibya menjalankan program Kampanye *Service Excellence* yang disosialisasi melalui serangkaian pelatihan yang materinya berisikan 5 modul Kampanye *Service Excellence*. Melalui pelaksanaan *training* ini, Penulis menemukan bahwa adanya kesamaan antara teori yang Penulis pelajari dengan apa yang dilakukan oleh PT Lestari Mahadibya dalam proses *training* dan evaluasi *training*.

Kata kunci : evaluasi *training*, manajemen sumber daya manusia, proses *training*, *service excellence*, *training*.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan praktek kerja magang ini dengan baik. Penulisan laporan praktek kerja magang ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menuntaskan pendidikan Strata 1 Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara. Selama melakukan praktek kerja magang, penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga di dunia kerja khususnya mengenai penerapan *training* dan *training evaluation*.

Kegiatan praktek kerja magang dan laporan praktek kerja magang ini dapat selesai dengan baik karena adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Indira Wardhani, selaku *HR & GA Manager* dari PT Lestari Mahadibya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktek kerja magang selama tiga bulan di departemen *Human Resource Department* PT Lestari Mahadibya.
2. Bapak Galih Rizaldi, selaku *Pjs. HR & GA Manager* dari PT Lestari Mahadibya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktek kerja magang selama tiga bulan di departemen *Human Resource Department* PT Lestari Mahadibya.
3. Bapak Ferdy Achmad Zulfikar, selaku *Koordinator Training* PT Lestari Mahadibya, yang telah menjadi pembimbing lapangan bagi penulis selama kegiatan praktek kerja magang berlangsung dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjadi salah satu pengisi *training* di PT Lestari Mahadibya
4. Rekan-rekan kerja di departemen HR dan GA PT Lestari Mahadibya yang telah membimbing dan mengajari penulis tentang banyak hal di dunia

kerja khususnya mengenai pengelolaan sumber daya manusia di PT Lestari Mahadibya

5. Rekan-rekan kerja di PT Lestari Mahadibya yang telah memberikan bimbingan, dukungan, pengalaman, dan informasi yang sangat bermanfaat bagi penulis selama praktek kerja magang berlangsung.
6. Ibu Dewi Wahyu Handayani, selaku dosen pembimbing magang yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan serta perbaikan selama penulisan laporan kerja magang ini hingga laporan praktek kerja magang ini dapat selesai dengan baik.
7. Ibu Anna Riana Putriya, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan masukan, arahan, dan dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan program kerja magang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak mendukung, membantu, dan membimbing penulis mulai dari awal proses praktek kerja magang hingga selesainya penulisan laporan praktek kerja magang ini dengan baik. Penulis berharap semoga laporan praktek kerja magang ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi bahan referensi bagi penulisan laporan praktek kerja magang selanjutnya. Penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan laporan praktek kerja magang ini. Penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun untuk laporan praktek kerja magang ini.

Tangerang, 8 Desember 2014

Penulis

Wenny Dewanti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pengesahan Laporan Magang	ii
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiarisme	iii
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	4
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	4
1.3.1 Prosedur Kerja Magang	5
1.4 Sistematika Penulisan	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	7
2.2 Profil Perusahaan	8
2.2.1 Visi dan Misi Perusahaan	12
2.2.2 Nilai-nilai yang dianut Perusahaan	12
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	13
2.4 Landasan Teori	14
2.4.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.4.2 <i>Training</i> (Pelatihan)	14
2.4.3 Proses <i>Training</i>	15

2.4.4 Evaluasi Pelatihan (<i>Training Evaluation</i>)	16
2.4.5 <i>Service Excellence</i>	17
2.4.6 <i>Mystery Guest</i>	18
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	
3.1 Kedudukan dan Organisasi	19
3.2 Tugas yang dilakukan	19
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	22
3.3.1 Proses Pelaksanaan	22
3.3.2 Tugas Utama	26
3.3.3 Rutin	28
3.3.4 Non rutin	31
3.3.5 Kendala-kendala yang Ditemukan	33
3.3.6 Solusi Atas Kendala	34
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	35
4.2 Saran	36

Daftar Pustaka

Lampiran



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Summarecon Mal Serpong Tahap 1

Gambar 2.2 Summarecon Mal Serpong Tahap 2

Gambar 2.3 *Downtown Walk* Summarecon Mal Tahap 2

Gambar 2.4 Salsa Food City

Gambar 2.5 Pasar Modern Sinpasa

Gambar 2.6 Struktur Organisasi General Sentra Gading Serpong

Gambar 3.1 Kedudukan Dan Organisasi Penulis di PT Lestari Mahadibya

Gambar 3.2 Proses Pelaksanaan *Training* di PT Lestari Mahadibya

Gambar 3.3 Form Kebutuhan *Training* PT Lestari Mahadibya

Gambar 3.4 Foto Pelaksanaan *Training* P3K Yang Dibawakan Oleh RS St. Carolus, Gading Serpong

Gambar 3.5 Saat Penulis Membawakan *Games* Saat *Training Service Excellence* Di Summarecon Digital Center

Gambar 3.6 Pelaksanaan *Workshop Service Excellence*

Gambar 3.7 Pelaksanaan *Training Service Excellence* di Summarecon Mal Serpong

Gambar 3.8 Evaluasi Penulis Sebagai *Mystery Guest*

Gambar 3.9 Undangan *Training Service Excellence* Untuk Departemen *Housekeeping* Summarecon Digital Center

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Indeks Kepercayaan Konsumen Dunia

Tabel 3.1 Ringkasan Pekerjaan Selama Praktek Kerja Magang

