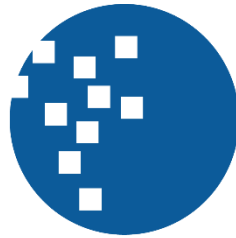


**Peran Divisi *Learning and Organizational Development* dalam
Menciptakan Efektivitas pada Kinerja Karyawan di
PT. Global Loyalty Indonesia**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

CATARINA NAOMIY TINAMBUNAN

00000081839

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

**Peran Divisi *Learning & Organizational Development* dalam
Menciptakan Efektivitas pada Kinerja Karyawan di
PT. Global Loyalty Indonesia**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

CATARINA NAOMIY TINAMBUNAN

00000081839

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Catarina Naomiy Tinambunan

Nomor Induk Mahasiswa : 00000081839

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

“Peran Divisi *Learning & Organizational Development* dalam Menciptakan Efektivitas pada Kinerja Karyawan di PT. Global Loyalty Indonesia”

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 27 Mei 2025



(Catarina Naomiy Tinambunan)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul
**PERAN DIVISI LEARNING & ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT DALAM
MENCIPTAKAN EFEKTIVITAS PADA KINERJA KARYAWAN
DI PT. GLOBAL LOYALTY INDONESIA**

Oleh

Nama : Catarina Naomiy Tinambunan
NIM : 00000081839
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Laporan MBKM Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 24 Mei 2025

Pembimbing



Felix Sutisna, S.E., M.M.

NIDN: 0307067701

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO.

NIDN: 0323047801

MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul

PERAN DIVISI LEARNING & ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT DALAM MENCIPTAKAN EFEKTIVITAS PADA KINERJA KARYAWAN DI PT. GLOBAL LOYALTY INDONESIA

Oleh

Nama : Catarina Naomiy Tinambunan
NIM : 00000081839
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 10 Juni 2025

Pukul 10.00 s.d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing

Penguji



Felix Sutisna, S.E., M.M.

NIDN 0307067701



Bobby Arinto, S.E., M.M.

NIDN 0323057005

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih., S.E., M.S.M., CBO.

NIDN 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Catarina Naomiy Tinambunan

NIM : 00000081839

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Peran Divisi *Learning & Organizational Development* dalam Menciptakan Efektivitas pada Kinerja Karyawan di PT. Global Loyalty Indonesia

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, 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. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 27 Mei 2025

Yang menyatakan,



(Catarina Naomiy Tinambunan)

MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: “Peran *Learning and Organizational Development* dalam Meningkatkan Efektivitas Karyawan di PT. Global Loyalty Indonesia” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Sang Pencipta Langit dan Bumi yang memberikan penyertaan dan berkat kepada penulis sehingga dapat menuntaskan program magang serta penulisan Laporan kerja magang dengan tepat waktu
2. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
5. Bapak Felix Sutisna, S.E., M.M., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
6. Mba Emmanuela Lestari, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
7. Kepada Perusahaan PT. Global Loyalty Indonesia yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan berkembang.
8. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini.
9. Bapak/Ibu Dosen selaku Ketua Sidang dan Bapak/Ibu Dosen selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.

10. Kepada teman-teman Ningfam yang senantiasa mendukung baik secara fisik maupun mental dalam penyusunan laporan kerja magang ini sehingga dapat disusun dengan baik.
11. Kepada teman-teman magang saya 3C dan Simba yang juga mendukung saya baik secara fisik maupun mental selama proses kerja magang berlangsung.

Semoga laporan magang ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi ke depannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 27 Mei 2025



(Catarina Naomi Tinambunan)

Peran Divisi Learning & Organizational Development dalam Menciptakan Efektivitas pada Kinerja Karyawan di PT. Global Loyalty Indonesia

Catarina Naomiy Tinambunan

ABSTRAK

Laporan kerja magang ini membahas peran divisi *Learning and Organizational Development* (LOD) dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan di PT. Global Loyalty Indonesia, sebuah perusahaan berbasis digital yang bergerak dalam pengembangan aplikasi loyalitas pelanggan, Alfagift. Dalam era transformasi digital yang pesat, peran LOD menjadi sangat penting untuk memastikan kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi perubahan, serta mendukung produktivitas dan budaya kerja yang adaptif. Selama enam bulan masa magang, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan pengembangan organisasi, termasuk penyusunan *job description*, pembuatan evaluasi *training* menggunakan model Kirkpatrick. Laporan ini juga membahas kendala yang dialami selama pelaksanaan magang, seperti kesulitan memahami istilah teknis di bidang *Human Capital*, tantangan mengatur waktu dalam menyelesaikan banyak tugas secara bersamaan, serta kurangnya koordinasi antar atasan. Melalui pendekatan aktif dalam belajar mandiri, menyusun prioritas kerja, dan memperkuat komunikasi, penulis berhasil mengatasi hambatan tersebut. Laporan ini memberikan gambaran nyata tentang bagaimana LOD berkontribusi dalam membentuk efektivitas organisasi melalui pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia secara strategis.

Kata kunci: *Human Capital, Learning & Organizational Development, Job Description, Training Evaluation, Work Effectiveness, Digital Application*

The Role of Learning & Organizational Development Division in Creating Effectiveness Employee Performance at PT. Global Loyalty Indonesia

Catarina Naomiy Tinambunan

ABSTRACT

This internship report discusses the role of the Learning and Organizational Development (LOD) division in improving the effectiveness of employee performance at PT. Global Loyalty Indonesia, a digital-based company engaged in developing customer loyalty applications, Alfagift. In the era of rapid digital transformation, the role of LOD is very important to ensure the readiness of human resources in facing change, as well as supporting productivity and an adaptive work culture. During the six-month internship, the author was involved in various organizational development activities, including compiling job descriptions, creating training evaluations using the Kirkpatrick model. This report also discusses the obstacles experienced during the internship, such as difficulty understanding technical terms in the field of Human Capital, challenges in managing time in completing many tasks simultaneously, and lack of coordination between superiors. Through an active approach to independent learning, setting work priorities, and strengthening communication, the author managed to overcome these obstacles. This report provides a real picture of how LOD contributes to shaping organizational effectiveness through strategic human resource management and development.

Keywords: *Human Capital, Learning & Organizational Development, Job Description, Training Evaluation, Work Effectiveness, Digital Application*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	6
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	6
1.4 Metode dan Sistematika Penulisan	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	10
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	10
2.1.1 Profile Perusahaan	10
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	12
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	12
2.3 Tinjauan Pustaka	14
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	24
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	24
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	25
3.2.1 Tugas yang Dilakukan	25
3.2.2 Uraian Tugas yang Dilakukan.....	28
3.3 Kendala yang Ditemukan.....	55
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	56

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	58
4.1 Simpulan	58
4.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Negara dengan Pengguna <i>Internet</i> paling sering Belanja <i>Online</i> 2024.....	1
Gambar 1.2 Data Perbandingan Kesadaran & Akses Pelatihan <i>Digital</i>	3
Gambar 1.3 <i>Survei</i> Dampak Pelatihan terhadap Peningkatan Kinerja	5
Gambar 2.1 Logo Global Loyalty Indonesia.....	11
Gambar 2.2 Logo Aplikasi Alfragift	11
Gambar 2.3 Struktur Organisasi GLI.....	11
Gambar 3.1 Kedudukan dan Koordinasi Penulis.....	22
Gambar 3.2 Pembuatan PPT <i>Coordinator Trainee</i>	27
Gambar 3.3 Beberapa PPT <i>Coordinator Trainee</i>	27
Gambar 3.4 <i>Form</i> Evaluasi <i>Training Wallet Level 1 (Reaction)</i>	29
Gambar 3.5 <i>Form</i> Evaluasi <i>Training Wallet Level 2 (Learning)</i>	30
Gambar 3.6 <i>Form</i> Evaluasi <i>Training Wallet Level 3 (Behaviour)</i>	31
Gambar 3.7 Chart <i>Hasil Feedback Karyawan</i> untuk <i>Training Wallet</i>	32
Gambar 3.8 Chart <i>Hasil Feedback Karyawan</i> untuk <i>Training Wallet</i>	32
Gambar 3.9 <i>Form Self Assessment</i> Karyawan.....	34
Gambar 3.10 <i>Worksheet</i> Kompetensi dan Indikator Perilaku	35
Gambar 3.11 Poster Edukasi <i>Bi-Weekly</i>	36
Gambar 3.12 <i>Blast</i> Poster ke <i>email</i> karyawan.....	36
Gambar 3.13 Daftar Pustaka Uraian Jabatan.....	37
Gambar 3.14 <i>Scanning</i> dan Membuat Rekapan Uraian Jabatan	38
Gambar 3.15 Menyiapkan <i>Invitation</i> GLI Awards 2025	39
Gambar 3.16 Poster Nominasi GLI Awards 2025	39
Gambar 3.17 <i>Event</i> GLI Awards 2025.....	40
Gambar 3.18 Poster <i>Glitz Magazine</i>	41
Gambar 3.19 <i>Event</i> <i>Glitz Assemble</i>	42
Gambar 3.20 <i>Design</i> Poster Hari Besar Nasional.....	43
Gambar 3.21 <i>Design</i> Poster <i>Announcement Event</i>	44
Gambar 3.22 <i>Job Fair</i> CDC UMN	45
Gambar 3.23 Artikel <i>Employee Engagement</i> dan Motivasi Karyawan.....	46

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Tugas yang Dilakukan	28
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 MBKM 01 <i>Cover Letter Internship Track 1</i>	2851
Lampiran 2 MBKM 02 <i>Internship Track 1 Card</i>	52
Lampiran 3 MBKM 03 <i>Daily Task Internship Track 1</i>	53
Lampiran 4 MBKM 04 <i>Verification Form of Intership Track 1</i>	289
Lampiran 5 Pengecekan Hasil Turnitin	70
Lampiran 6 Dokumentasi Praktik Kerja Magang	71

