



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

PT Summarecon Agung berdiri pada tanggal 26 November 1975 dan didirikan oleh Ir. Soetjipto Nagaria. Summarecon sendiri berasal dari kata *Summa* yang berarti terbaik, *Re* dari kata *Real Estate*, dan *Co* dari kata *Corporation*. Sehingga Summarecon berarti perusahaan *Real Estate* yang terbaik. Bidang usaha dari PT Summarecon Agung yaitu pengembangan dan pengelolaan properti hunian maupun komersil. Pada 7 Mei 1990, PT Summarecon Agung resmi *go public* di bursa saham Jakarta dengan kode SMRA. Hingga per tahun 2012 PT Summarecon Agung memiliki ±3.059 karyawan dari seluruh unit yang ada.

PT Lestari Mahadibya atau yang lebih dikenal dengan Summarecon Mal Serpong adalah salah satu unit dari usaha PT Summarecon Agung, Tbk. Yang tahap pertamanya diresmikan pada tanggal 28 Juni 2007. PT Lestari Mahadibya terletak di Jalan Raya Boulevard Gading Serpong, Tangerang 15180.



Sumber : Data Perusahaan

Gambar 2.1 Logo Summarecon

Pada 27 Oktober 2011, tahap 2 Summarecon Mal Serpong merupakan perluasan dari SMS tahap 1 resmi dibuka. Tahap 2 ini dibangun sesuai dengan rencana awal pengembangan kawasan komersil Sentra Gading Serpong yang mengusung konsep arsitektur *modern* dan ramah lingkungan.



Sumber : Data Perusahaan

Gambar 2.2 Summarecon Mal Serpong tahap 1



Sumber : Data Perusahaan

Gambar 2.3 Summarecon Mal Serpong tahap 2

Pada 30 Juni 2014, Summarecon Digital Center resmi dibuka. Summarecon Digital Center merupakan pusat belanja IT dan *Gadget* terlengkap di Gading Serpong yang dikelola dibawah PT Lestari Mahadibya. Summarecon Digital Center terletak di Jalan Scientia Boulevard Gading Serpong, Tangerang 15180.



Sumber : Data Perusahaan

Gambar 2.4 *Summarecon Digital Center*

Summarecon Digital Center dibangun diatas lahan seluas 42.000M² termasuk di dalamnya terdapat *Scientia Square Park* memiliki luas sebesar 1,2 hektar yang dilengkapi dengan *amphitheatre* dan area *water features*. *Scientia Square Park* merupakan tempat rekreasi di alam terbuka dan tempat untuk kegiatan berkomunitas.



Sumber : Data Perusahaan

Gambar 2.5 *Scientia Square Park*

2.1.1 Visi Summarecon

Menjadi ‘ *Crown Jewel* ’ di antara pengembang properti di Indonesia yang secara berkelanjutan memberikan nilai ekonomi yang optimal kepada pelanggan, karyawan, pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya, serta juga berperan dalam menjaga lingkungan dan menjalankan tanggung jawab sosial.

2.1.2 Misi Summarecon

a. Fokus untuk memaksimalkan manfaat dari model pengembangan yang terintegrasi, termasuk kota terpadu, dengan memanfaatkan keunggulan kompetitif pada setiap sektor yang dijalankan : Hunian, Pusat Perbelanjaan dan Komersial lainnya.

b. Mengembangkan produk yang bernilai tinggi bagi konsumen, mengembangkan kewirausahaan, menetapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan senantiasa melakukan perbaikan berkelanjutan

c. Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas tinggi, bertanggung jawab, sejahtera, serta sesuai dengan nilai dan budaya Summarecon.

Nilai – nilai yang ditanamkan oleh perusahaan adalah :

1. Melayani pelanggan secara efektif dengan sepenuh hati.
2. Mendukung tumbuh – kembangnya kewirausahaan.
3. Memfasilitasi kehidupan yang seimbang.
4. Melestarikan nilai – nilai keluarga.
5. Memberikan kontribusi yang bermanfaat kepada masyarakat dan lingkungan sekitar.

6. Memandu transformasi setiap pelanggan.

Unit bisnis Summarecon dikelompokkan berdasarkan tiga aktivitas yang berbeda yaitu :

1. Pengembangan Properti

Pengembangan properti ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pembangunan kota terpadu untuk menjadikan sebuah kawasan pemukiman dan komersial yang lengkap dengan berbagai fasilitas yang diberikan antara lain fasilitas pendidikan, olahraga, kesehatan dan sarana ibadah. Summarecon sudah mengembangkan tiga proyek pembangunan yaitu Summarecon Kelapa Gading, Summarecon Bekasi dan Summarecon Serpong.

2. Investasi dan Manajemen Properti

Kawasan Summarecon memiliki area tertentu yang dialokasikan sebagai pusat bisnis yang dimana didalamnya terdapat pusat perbelanjaan yang menyediakan fasilitas lengkap untuk memenuhi kebutuhan masyarakat perkotaan *modern*. Dan Summarecon membangun proyek – proyek properti untuk dikelola dan disewakan khususnya pusat perbelanjaan. Para konsumen dapat berbelanja, makan, berekreasi di dalam pusat perbelanjaan tersebut dengan penuh kenyamanan.

3. Rekreasi dan *Hospitality*

Selain kedua unit diatas, Summarecon juga memiliki proyek rekreasi dan *hospitality* yang memiliki fasilitas yang lengkap. Fasilitas yang sudah dibangun antara lain :

a. Klub Kelapa Gading

Dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk semua cabang olahraga lapangan yang populer, kolam renang, pusat kebugaran, restoran dan ruang serba guna yang dilengkapi dengan fasilitas *banqueting*.

b. Gading Raya *Golf*

Fasilitas lapangan *golf* 18-hole yang memiliki lebih dari 800 anggota.

c. *The Springs Club*

Pusat rekreasi dan olahraga serta fasilitas *banqueting* yang dibangun di kawasan *The Springs Club* dan beroperasi pada pertengahan 2014.

d. Harris Hotel Kelapa Gading

Hotel berkonsep bisnis dengan 300 kamar yang terletak di area pusat perbelanjaan Mal Kelapa Gading yang dibuka sejak Mei 2010.

e. Harris Hotel Bekasi

Hotel bisnis bintang 4 dengan 350 kamar yang saat ini sedang dibangun di Sentra Bekasi.

f. POP Hotel Kelapa Gading

Hotel budget yang memiliki konsep perkotaan dengan dilengkapi 260 kamar.

2.1.3 Budaya Summarecon

Budaya yang diujung Summarecon adalah IT IS (*Integrity, Teamwork, Improvement dan Service Excellence*) yaitu :

a. *Integrity*

1. Jujur dan bertanggung jawab.
2. Peduli dan Proaktif.

3. Menjaga kerahasiaan.
4. Menjunjung Moralitas.

b. *Teamwork*

1. Mengutamakan kepentingan tim dan perusahaan.
2. Rendah hati, empati dan komunikatif.

c. *Improvement*

1. Inovasi.
2. Peningkatan yang berkelanjutan.

d. *Service Excellence*

1. Melayani pelanggan secara efektif dengan sepenuh hati
2. Berorientasi pada kualitas produk dan layanan.

2.2 Profil Perusahaan

PT Lestari Mahadibya atau Summarecon Mal Serpong merupakan bagian dari PT Summarecon Agung, Tbk yang telah dikenal sebagai *developer real estate* dan komersil ternama yang telah berhasil mengembangkan kawasan Kelapa Gading. Kesuksesan ini kemudian diteruskan oleh PT Summarecon Agung , Tbk dalam membangun kawasan Gading Serpong. Salah satu bukti nyata kesuksesan tersebut adalah PT Lestari Mahadibya. Di dalam kawasan PT Lestari Mahadibya terdapat sejumlah kawasan komersil lainnya, seperti Pusat Makanan *Salsa Food City* dan Pasar Modern Sinpasa.

Summarecon Mal Serpong adalah pusat perbelanjaan yang unik, megah, dan berbalut kemewahan yang dapat membuat pada pengunjungnya merasakan pengalaman belanja yang menyenangkan. Sedangkan Summarecon Mal Serpong

tahap 2 terdiri atas 3 lantai dan ditempati oleh ± 180 *tenant*. Secara keseluruhan Summarecon Mal Serpong tahap 2 sendiri memiliki 3 buah atrium yang biasa digunakan untuk berbagai penyelenggaraan *event* besar, *exhibiton*, maupun *product launching*.

Di Summarecon Mal Serpong juga terdapat *Downtown Walk*. *Downtown Walk* merupakan destinasi kuliner para pengunjung yang terbentang dari ujung Summarecon Mal Serpong 1 hingga Summarecon Mal Serpong 2. *Downtown walk* memiliki dua buah panggung pentas yaitu *Broadway* dan *Unity* yang biasa digunakan untuk acara *live music*, acara Nobar (Nonton Bareng), dan lainnya.



Sumber : Data Perusahaan

Gambar 2.6 *Downtown Walk*

Pasar *Modern* Sinpasa adalah sebuah pasar tradisional yang memiliki konsep *modern* yang diresmikan pada 23 September 2004 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan sehari – hari warga di kawasan Gading Serpong. Pasar *Modern* Sinpasa ini memiliki lapak yang mengacu pada standar pasar *modern* yang bersih dan

aman sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi para pelanggan yang berbelanja di Pasar *Modern Sinpasa*.



Sumber : Data Perusahaan

Gambar 2.7 Pasar *Modern Sinpasa*

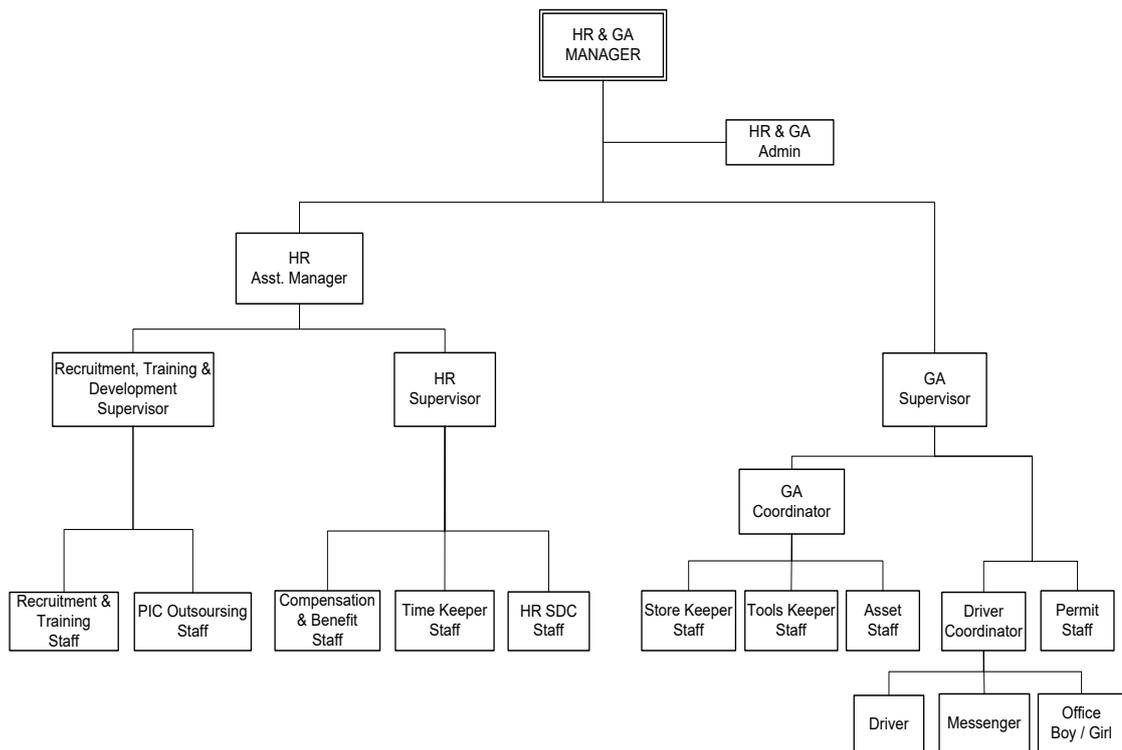
Selain Pasar *Modern Sinpasa*, terdapat juga *Salsa Food City* yang berada di area Summarecon Mal Serpong. *Salsa Food City* diresmikan pada 23 September 2004 dengan menampilkan desain bangunan yang menarik, unik, dan santai sehingga cocok bagi para pengunjung yang ingin bersantai di area tersebut untuk menikmati makanan dan minuman dari *tenant* yang tersedia bersama dengan teman, kerabat dan keluarga. *Salsa Food City* memiliki konsep “*family food court*” yang menyajikan lebih dari 50 variasi makanan bercitarasa lokal maupun internasional. Setiap malam *Salsa Food City* menyediakan hiburan berupa *live music* untuk para pengunjungnya sehingga dapat menambah kenyamanan selagi bersantai di ruang terbuka.



Sumber : Data Perusahaan

Gambar 2.8 Salsa Food City

2.3 Struktur Organisasi



Sumber : Data Perusahaan

Gamba 2.9 Struktur Organisasi PT Lestari Mahadibya

2.4 Tinjauan Pustaka

2.4.1 Manajemen

John R.Schermerhorn (2010), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, dan mengendalikan penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan kinerja.

Sedangkan, menurut Kinicki & William (2009), manajemen adalah tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi secara efisien dan efektif dengan mengintegrasikan pekerjaan orang-orang melalui perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengendalikan sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi.

Menurut Stephen P. Robins & Mary Coulter (2009), manajemen adalah proses koordinasi dan mengawasi kegiatan pekerjaan orang lain sehingga mereka dapat menyelesaikan pekerjaannya secara efisien dan efektif.

2.4.2 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer, tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai semua tujuan (Dessler, 2008).

Sumber daya manusia merupakan aturan, praktek, dan sistem yang mempengaruhi sikap, perilaku, dan kinerja karyawan (Noe, 2008).

Sumber daya manusia merupakan kegiatan dimana para manajer merencanakan, menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja (Kinicki & William, 2009).

2.4.3 Training

Training merupakan usaha terencana perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran karyawan mengenai kompetensi yang berkaitan dengan pekerjaannya. Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang sangat penting untuk mendukung kinerja karyawan (Noe, 2010).

Training merupakan pembelajaran teknis dan operasional karyawan untuk mengerjakan pekerjaan mereka secara lebih baik (Kinicki dan Williams, 2008).

Training merupakan menyediakan karyawan dengan pengetahuan dan keterampilan sehingga kinerja yang dihasilkan menjadi lebih efektif (Blanchard & Tacker, 2010).

2.4.4 Proses Training

Menurut Dessler (2008), terdapat lima proses *training* yaitu sebagai berikut :

1. Need analysis

Mengidentifikasi secara rinci dan spesifik keterampilan kerja apa saja yang dibutuhkan, menilai keterampilan calon *trainer*, mengukur pengetahuan dan kinerjanya berdasarkan kekurangannya. Dalam menganalisa apa saja yang dibutuhkan dalam proses *training* maka harus melihat siapa yang akan menjadi peserta *training* adalah karyawan baru atau karyawan lama.

2. Instructional Design

Menyusun dan mempersiapkan isi program *training* seperti modul, latihan dan kegiatan yang akan dilakukan pada saat *training*.

3. *Validation*

Menguji coba *training* pada suatu kelompok kecil.

4. *Implement*

Melaksanakan program *training* pada karyawan yang ditargetkan.

5. *Evaluation*

Proses dimana manajemen perusahaan menilai apakah *training* tersebut efektif atau tidak.

Menurut Kinicki & Williams (2009), terdapat lima proses *training* yaitu sebagai berikut :

1. *Assesment*

Penilaian apakah *training* tersebut diperlukan atau tidak.

2. *Objective*

Dalam penilaian tersebut terdapat apa yang harus diketahui dan apa yang harus dicapai.

3. *Selection*

Menentukan dan memilih metode penilaian yang sesuai untuk digunakan.

4. *Implement*

Harus mengetahui apakah *training* tersebut dilakukan secara efektif atau tidak.

5. *Evaluation*

Melakukan evaluasi dari hasil penelitian tersebut apakah *training* tersebut berjalan dengan baik atau tidak.

2.4.5 Metode *Training*

Menurut Desler (2008), metode *training* terdiri dari sebagai berikut :

a. *On the job-training*

Melatih seseorang untuk mempelajari pekerjaan sambil mengerjakan pekerjaannya tersebut. Metode ini yang paling sering digunakan adalah *coaching*.

b. *Apprenticeship training*

Proses seseorang menjadi pekerja yang memiliki kemampuan biasanya melalui kombinasi dari metode pembelajaran formal di dalam kelas dengan *on the job-training* dalam jangka panjang.

c. *Informal learning*

Pembelajaran yang didapat karyawan mengenai pekerjaannya melalui aktivitas yang dilakukan bersama dengan koleganya dengan tidak mengikuti pelatihan formal.

d. *Job instruction training*

Pelatihan yang terdiri dari urutan tugas – tugas dari setiap pekerjaan yang diajarkan secara bertahap, menulis point penting pada tugas dasar setiap pekerjaan dalam rangka mempersiapkan langkah pelatihan bagi karyawan.

e. *Lectures*

Metode pelatihan dengan memberikan pengetahuan kepada kelompok peserta pelatihan dan metode ini yang mudah dan cepat.

f. *Programmed learning*

Sebuah metode yang sistematis untuk mengajarkan keterampilan kerja, yang menyajikan pertanyaan atau fakta, yang memungkinkan orang untuk merespon, dan pelajar memberikan *feedback* pada keakuratan jawaban.

g. *Audiovisual-based training*

Pelatihan yang dilakukan dengan penggunaan peralatan audiovisual seperti film, *power point*, *video conference* yang sangat efektif jika digunakan.

h. *Simulated training*

Pelatihan yang diberikan kepada peserta pelatihan untuk mendukung pekerjaannya sehari – hari dengan cara membuat atau membangun ruangan dan peralatannya yang sama persis dengan kondisi sebenarnya.

i. *Computer-based training*

Peserta pelatihan menggunakan komputer atau DVD untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya.

j. *Electronic performance support system*

Mengintegrasikan secara otomatis ke aplikasi dan memberikan dukungan yang lebih cepat, lebih murah dan lebih efektif daripada metode tradisional.

k. *Distance and internet based training*

Training dengan jarak memanfaatkan teknologi internet seperti *teletraining* dan *videoconferencing*.

Menurut Blanchard dan Thacker (2010), terdapat beberapa metode *training* tradisional sebagai berikut :

a. *Lectures dan Demonstration*

Lectures adalah informasi dari pemberi *training* kepada peserta *training* berupa presentasi. Dimulai dengan pengenalan dengan memberikan tujuan dari pelatihan tersebut dan urutan topik yang akan diberikan.

Demonstration adalah penggambaran visual mengenai cara mengerjakan sesuatu. Agar menjadi efektif, *demonstration* sebaiknya dikombinasikan dengan metode diskusi.

b. *Games dan Simulations*

Games dan *Simulations* dirancang untuk memproduksi proses simulasi, *event*, dan keadaan yang terjadi pada pekerjaan peserta *training*. peserta *training* dapat mengalami keadaan yang sudah diatur dan mereka dapat mengembangkan kemampuan mereka dan memperbaiki kinerja mereka.

c. *On the job-training*

Digunakan untuk memberikan pengetahuan mengenai teknologi yang baru dan menambah kemampuan dalam penggunaan teknologi tersebut. Biasanya yang memberikan *training* ini adalah pekerja atau atasan dan diberikan kepada karyawan yang belum berpengalaman.

2.5 Evaluasi *training*

Menurut Blanchard & Thacker (2010), terdapat empat pengukuran hasil *training* antara lain sebagai berikut :

1. *Reaction outcome*

Reaction outcome mengukur emosi, pandangan dan evaluasi subjektif *trainer* berdasarkan pengalamannya dalam mengikuti *training*.

2. *Learning outcome*

Learning outcome mengukur seberapa baik tujuan pembelajaran dari *training* yang didapatkan oleh *trainer*.

3. *Behaviour outcome*

Behaviour outcome mengukur perilaku atau sikap yang didapat selama *training* diaplikasikan oleh *trainer* ke dalam pekerjaannya.

4. *Organization results*

Organization results merupakan pengukuran hasil *training* yang sudah dilakukan di dalam organisasi mereka.