

**ANALISIS PENGARUH *TRAINEE'S PERCEPTION OF
TRANSFER DESIGN, PERFORMANCE SELF EFFICACY,
TRAINING RETENTION, PERFORMANCE FEEDBACK,
DAN SUPERVISOR SUPPORT FOR TRAINING TRANSFER*
TERHADAP TRAINING TRANSFER**

Telaah Pada *Service Excellence Training* Di PT Serpong Cipta Kreasi

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Manajemen

Wenny Dewanti

11130110056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2015**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

“Analisis Pengaruh *Trainee’s Perception of Transfer Design, Performance Self-Efficacy, Training Retention, Performance Feedback, dan Supervisor Support for Training Tranfer* terhadap *Training Transfer”*

(Telaah pada *Service Excellence Training* di PT Serpong Cipta Kreasi)

Oleh:

Nama : Wenny Dewanti

NIM : 11130110056

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tangerang, 24 Agustus 2015

Dewan Penguji

Anna Riana Putriya, S.E, M.Si
(Ketua Sidang)

Anthony Halim, B.Sc.,M.B.A
(Dosen Penguji)

Dewi Wahyu Handayani, S.E, M.M
(Dosen Pembimbing)

Dewi Wahyu Handayani, S.E,M.M
(Ketua Program Studi Manajemen)

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiarisme

Dengan ini, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wenny Dewanti

NIM : 11130110056

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Trainee’s Perception of Transfer Design, Performance Self-Efficacy, Training Retention, Performance Feedback, dan Supervisor Support for Training Tranfer* terhadap *Training Transfer* : Telaah pada *Service Excellence Training* di PT Serpong Cipta Kreasi” ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Tangerang, 24 Agustus 2015

Wenny Dewanti

ABSTRAKSI

Karyawan *frontline* merupakan karyawan yang secara langsung berinteraksi dengan konsumen. Oleh karena itu, karyawan *frontliner* perlu dibekali dengan ilmu atau keahlian yang cukup agar konsumen memiliki tanggapan atau citra yang baik terhadap perusahaan. Hal ini dikarenakan adanya pandangan konsumen yang semakin kritis terhadap barang atau jasa yang akan dibeli.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Trainee's Perception of Transfer Design, Performance Self Efficacy, Training Retention, Performance Feedback, dan Supervisor Support for Training Tranfer* terhadap *Training Transfer* pada karyawan *frontliner* yang sudah mengikuti *Service Excellence Training* di PT Serpong Cipta Kreasi.

Penelitian ini memiliki 60 responden dan pengolahan datanya dilakukan dengan menggunakan SPSS. Metode *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive/judgement sampling* dan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa *Trainee's Perception of Transfer Design, Performance Self-Efficacy, dan Training Retention* memiliki pengaruh masing-masing sebesar 28,3%; 26,8%; dan 25% terhadap *Training Transfer*. Sedangkan *Performance Feedback, dan Supervisor Support for Training Tranfer* tidak memiliki pengaruh terhadap *Training Transfer*.

Kata Kunci : *Trainee's Perception of Transfer Design, Performance Self-Efficacy, Training Retention, Performance Feedback, Supervisor Support for Training Tranfer, Training Transfer, Service Excellence*

ABSTRACT

Frontline employee is an employee that interact with consumer directly. Therefore, frontline employee needs to be prepared and provided with enough skills and knowledge to serve the consumers well so consumers will have good impression towards the company. It happens because consumers nowadays become more critical towards goods and service they will buy.

The purpose of this research is to find the influence of Trainee's Perception of Transfer Design, Performance Self Efficacy, Training Retention, Performance Feedback, and Supervisor Support for Training Transfer towards Training Transfer for frontline employee who had attended Service Excellence Training in PT Serpong Cipta Kreasi.

This research has 60 respondents and SPSS is used to process the data. The sampling method used in this research is purposive/judgement sampling methode and using questionnaire to collect the data.

The results of this research state that Trainee's Perception of Transfer Design, Performance Self-Efficacy, and Training Retention have influence equal to 28,3%; 26,8%; and 25% each towards Training Transfer. Meanwhile Performance Feedback and Supervisor Support for Training Tranfer don't have any influence towards Training Transfer.

Keywords : Trainee's Perception of Transfer Design, Performance Self-Efficacy, Training Retention, Performance Feedback, Supervisor Support for Training Tranfer, Training Transfer, Service Excellence

KATA PENGANTAR

Terima kasih Penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang diberikan kepada Penulis dari awal penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Trainee’s Perception of Transfer Design, Performance Self-Efficacy, Training Retention, Performance Feedback, dan Supervisor Support for Training Transfer* terhadap *Training Transfer* : Telaah pada *Service Excellence Training* di PT Serpong Cipta Kreasi” ini hingga akhirnya dapat selesai dengan baik.

Tujuan dari ditulisnya skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana Ekonomi di Universitas Multimedia Nusantara. Selain itu juga penelitian ini bermanfaat bagi PT Serpong Cipta Kreasi yang mengalami fenomena dimana kurang maksimalnya pengaplikasian materi *training* ke dalam pekerjaan sehari-hari oleh karyawan dapat diperbaiki melalui penemuan faktor-faktor penyebab fenomena tersebut yang kemudian dijelaskan lebih lanjut dalam skripsi ini.

Dalam penyusunan penelitian ini, Penulis banyak dibantu maupun didukung oleh berbagai pihak, antara lain :

1. Keluarga besar maupun keluarga inti penulis (Kedua orangtua dan adik Penulis, Wendy Juwita) yang tidak pernah henti-hentinya memberi dukungan kepada Penulis baik dukungan moral maupun materiil dan juga menjadi motivasi Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara dan juga selaku dosen

pembimbing skripsi Penulis yang selalu membimbing, menyemangati, memberi masukan dan perbaikan, serta meluangkan waktunya untuk Penulis dalam penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir

3. Ibu Anna Riana Putriya, S.E, M.Si, selaku ketua sidang yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi ketua sidang skripsi Penulis dan memberikan saran-saran berharga dan bermanfaat bagi Penulis
4. Bapak Anthony Halim,B.Sc.,M.B.A., selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk menjadi dosen penguji sidang skripsi Penulis dan memberikan saran praktikal yang berharga dan bermanfaat bagi Penulis
5. Bapak/Ibu Manager HRD PT Serpong Cipta Kreasi yang sudah memberikan izin dan kesempatan kepada Penulis untuk menggunakan PT Serpong Cipta Kreasi sebagai objek penelitian Penulis
6. Para Bapak/Ibu Koordinator/Supervisor departemen *frontline* di PT Serpong Cipta Kreasi yang sudah mengizinkan Penulis untuk menyebarkan kuisioner kepada para karyawannya
7. Bapak Gilang selaku Koordinator *Training* PT Serpong Cipta Kreasi yang sudah banyak membantu Penulis dalam memberikan informasi seputar pelaksanaan *Service Excellence Training* di PT Serpong Cipta Kreasi dan membantu Penulis dalam menyebarkan kuisioner
8. Ibu Fransiska Saraswati selaku *HR Recruitment* di PT Serpong Cipta Kreasi yang sudah memberikan izin, *acc*, dan perbaikan kepada Penulis dalam pernyataan maupun pertanyaan kuisioner Penulis

9. Seluruh karyawan *frontliner* PT Serpong Cipta Kreasi yang sudah menjadi responden dalam penelitian ini dalam meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner yang diberikan
10. Seluruh teman-teman di *7Something* dan OMK Santo Petrus & Paulus (pengurus maupun non-pengurus) yang sudah memberikan semangat, dukungan, doa, dan banyak memaklumi Penulis selama penulisan skripsi ini
11. Seluruh teman-teman di *Group LINE* "Lulus Bersama November 2015" maupun teman-teman lain yang menjadi teman-teman seperjuangan dan bersedia membantu serta bekerja sama dengan Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Serta kepada seluruh pihak yang sudah banyak membantu Penulis dalam bentuk moral ataupun materiil selama penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya dan dapat menjadi bahan referensi bagi penulisan skripsi selanjutnya. Penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga sangat terbuka apabila terdapat kritik dan saran yang bersifat membangun untuk skripsi ini.

Tangerang, 14 Juli 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan Skripsi	i
Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiarisme	ii
Abstraksi	iii
<i>Abstract</i>	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Batasan Masalah.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Bagi Akademis.....	10
1.5.2 Manfaat Bagi Peneliti.....	10
1.5.3 Manfaat Bagi Perusahaan.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.2 <i>Training</i>	14
2.1.3 Proses <i>Training</i>	15

2.1.4	Metode <i>Training</i>	16
2.1.5	<i>Training Evaluation</i>	18
2.1.6	<i>Trainee's Perception of Transfer Design</i>	18
2.1.7	<i>Performance Self Efficacy</i>	19
2.1.8	<i>Training Retention</i>	19
2.1.9	<i>Performance Feedback</i>	20
2.1.10	<i>Supervisor Support for Training Transfer</i>	21
2.1.11	<i>Training Transfer</i>	21
2.2	Hubungan Antar Variabel	22
2.2.1	Hubungan antara <i>Trainee's Perception of Transfer Design</i> dengan <i>Training Transfer</i>	22
2.2.2	Hubungan antara <i>Performnace Self Efficacy</i> dengan <i>Training Transfer</i>	23
2.2.3	Hubungan antara <i>Training Retention</i> dengan <i>Training Transfer</i>	23
2.2.4	Hubungan antara <i>Performance Feedback</i> dengan <i>Training Transfer</i>	23
2.2.5	Hubungan antara <i>Supervisor Support for Training Transfer</i> dengan <i>Training Transfer</i>	24
2.3	Penelitian Terdahulu	25
2.4	Model Penelitian	30
2.5	Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	33
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	33
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	34
3.1.3	Nilai-Nilai Perusahaan	35
3.1.4	<i>Service Excellence Training</i>	35
3.2	Metodologi Penelitian	37
3.3	Ruang Lingkup Penelitian	37
3.3.1	Populasi dan Sampel Penelitian	37

3.3.2 <i>Time Horizon</i>	38
3.4 Operasional Variabel.....	38
3.4.1 Variabel Independen	39
3.4.2 Variabel Dependental	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5.1 Sumber dan Cara Pengambilan Data	47
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
3.6.1 Uji Instrumen	48
3.6.1.1 Uji Validitas	49
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	49
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	50
3.6.2.1 Uji Multikolonieritas.....	50
3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.6.2.3 Uji Normalitas	51
3.6.3 Uji Model	51
3.6.3.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	51
3.6.4 Uji Hipotesis	52
3.6.4.1 Uji Statistik t	52
3.6.4.2 Analisis Regresi Berganda	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.1.1 Profil Responden.....	54
4.2 Analisis Statistika Deskriptif	57
4.2.1 Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Trainee's Perception of Transfer Design</i>	58
4.2.2 Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Performance Self Efficacy</i>	59
4.2.3 Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Training Retention</i>	60

4.2.4	Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Performance Feedback</i>	61
4.2.5	Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Supervisor Support for Training Transfer</i>	62
4.2.6	Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Training Transfer</i>	63
4.3	Uji Instrumen	64
4.3.1	Uji Validitas	64
4.3.2	Uji Realibilitas.....	80
4.4	Uji Asumsi Klasik	86
4.4.1	Uji Multikoloniheritas.....	86
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	87
4.4.3	Uji Normalitas	91
4.5	Uji Model	99
4.5.1	Koefisien Determinasi (R^2).....	99
4.6	Uji Hipotesis	102
4.6.1	Uji Statistik t	102
4.6.2	Analisis Regresi Berganda	106
4.7	Interpretasi Hasil Penelitian	108

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	117
5.2	Saran	119
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	119
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Wilayah Peruntukan Kota Tanggerang

Gambar 2.1 Model Penelitian

Gambar 4.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia

Gambar 4.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Kerja

Gambar 4.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Departemen

Gambar 4.5 Identifikasi Responden Berdasarkan Terakhir Mengikuti *Service Excellence Training*

Gambar 4.6 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Gambar 4.7 Uji Hetertoskedastisitas Variabel *Trainee's Perception of Transfer Design* terhadap *Training Transfer*

Gambar 4.8 Uji Hetertoskedastisitas Variabel *Performnace Self Efficacy* terhadap *Training Transfer*

Gambar 4.9 Uji Hetertoskedastisitas Variabel *Training Retention* terhadap *Training Transfer*

Gambar 4.10 Uji Hetertoskedastisitas Variabel *Performance Feedback* terhadap *Training Transfer*

Gambar 4.11 Uji Hetertoskedastisitas Variabel *Supervisor Support for Training Transfer* terhadap *Training Transfer*

Gambar 4.12 Uji Normalitas Variabel *Trainee's Perception of Transfer Design* terhadap *Training Transfer*

Gambar 4.13 Uji Normalitas Variabel *Performnace Self Efficacy* terhadap *Training Transfer*

Gambar 4.14 Uji Normalitas Variabel *Training Retention* terhadap *Training Transfer*

Gambar 4.15 Uji Normalitas Variabel *Performance Feedback* terhadap *Training Transfer*

Gambar 4.16 Uji Normalitas Variabel *Supervisor Support for Training Transfer* terhadap *Training Transfer*



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel

Tabel 4.1 Kategori mean dan interval kuisioner

Tabel 4.2 Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Trainee's Perception of Transfer Design*

Tabel 4.3 Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Performance Self Efficacy*

Tabel 4.4 Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Training Retention*

Tabel 4.5 Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Performance Feedback*

Tabel 4.6 Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Supervisor Support for Training Transfer*

Tabel 4.7 Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Training Transfer*

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Indikator Variabel *Trainee's Perception of Transfer Design*

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Indikator Variabel *Performance Self Efficacy*

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Indikator Variabel *Training Retention*

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Indikator Variabel *Performance Feedback*

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Indikator Variabel *Supervisor Support for Training Transfer*

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Indikator Variabel *Training Transfer*

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Keseluruhan Indikator

Tabel 4.15 Hasil Uji *Main Test* Indikator Variabel *Trainee's Perception of Transfer Design*

Tabel 4.16 Hasil Uji *Main Test* Indikator Variabel *Performance Self Efficacy*

Tabel 4.17 Hasil Uji *Main Test* Indikator Variabel *Training Retention*

Tabel 4.18 Hasil Uji *Main Test* Indikator Variabel *Performance Feedback*

Tabel 4.19 Hasil Uji *Main Test* Indikator Variabel *Supervisor Support for Training Transfer*

Tabel 4.20 Hasil Uji *Main Test* Indikator Variabel *Training Transfer*

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas *Main Test* Keseluruhan Indikator

Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Indikator Variabel *Trainee's Perception of Transfer Design*

Tabel 4.23 Uji Reliabilitas Indikator Variabel *Performance Self Efficacy*

Tabel 4.24 Uji Reliabilitas Indikator Variabel *Training Retention*

Tabel 4.25 Uji Reliabilitas Indikator Variabel *Performance Feedback*

Tabel 4.26 Uji Reliabilitas Indikator Variabel *Supervisor Support for Training Transfer*

Tabel 4.27 Uji Reliabilitas Indikator Variabel *Training Transfer*

Tabel 4.28 Uji Reliabilitas Keseluruhan Indikator

Tabel 4.29 Uji Reliabilitas Indikator Variabel *Trainee's Perception of Transfer Design*

Tabel 4.30 Uji Reliabilitas Indikator Variabel *Performance Self Efficacy*

Tabel 4.31 Uji Reliabilitas Indikator Variabel *Training Retention*

Tabel 4.32 Uji Reliabilitas Indikator Variabel *Performance Feedback*

Tabel 4.33 Uji Reliabilitas Indikator Variabel *Supervisor Support for Training Transfer*

Tabel 4.34 Tabel 4.33 Uji Reliabilitas Indikator Variabel *Training Transfer*

Tabel 4.35 Uji Reliabilitas Keseluruhan Indikator

Tabel 4.36 Hasil Uji Multikolonieritas Variabel *Trainee's Perception Of Transfer Design, Performance Self Efficacy, Training Retention, Performance Feedback, Supervisor Support For Training Transfer* Terhadap *Training Transfer*

Tabel 4.37 Uji Model Variabel *Trainee's Perception of Transfer Design* terhadap *Training Transfer*

Tabel 4.38 Uji Model Variabel *Performance Feedback* terhadap *Training Transfer*

Tabel 4.39 Uji Model Variabel *Training Retention* terhadap *Training Transfer*

Tabel 4.40 Uji Model Variabel *Performance Feedback* terhadap *Training Transfer*

Tabel 4.41 Uji Model Variabel *Supervisor Support for Training Transfer* terhadap *Training Transfer*

Tabel 4.42 Uji Statistik t Variabel *Trainee's Perception of Transfer Design, Perfomance Self Efficacy, Training Retention, Performance Feedback, dan Supervisor Support for Training Transfer* Terhadap *Training Transfer*

Tabel 4.43 Kesimpulan Hasil Uji Statistik t

Tabel 4.44 Analisis Regresi Berganda