ABSTRACT

Yuniko Manurung, "Implementation of Training and Role Perception Effect on Employee Performance at PT. Lion Air Tower Jakarta, Under Guidance of Prof.Dr.Hj.Umi Narimawati, Dra.,SE.,M.SI.,

Employees are assets of the company since its role is to determine the success of the company in achieving its goals. In acquiring well-performing employees the company must conduct the training, which serves to boost the capabilities of employees in the work. The research was conducted at the employee call center shift II PT. Lion Air Tower Jakarta. Phenomenon that occurs is the performance of the resulting employee has been unable to meet specified performance standards of management of PT. Lion Air Tower Jakarta, that the quantity of labor is low, poor quality work, discipline is still low. Materials given to participants considered difficult, where the actual call center employees know their roles and tasks to be executed, but what happens to employees is the lack of employee skills to provide solutions in the handling of consumer complaints. The purpose of this study was to determine the training, the perception of the role of employees, and the great influence of the training and the perception of the role of employee performance at PT. Lion Air Tower Jakarta.

The method used in this study is qualitative and quantitative methods. The unit of analysis in this study were employees of call center shift II, amounting to 60 employees by using saturation sampling. Statistical test used was the Multiple Linear Equations Regersi, correlation, hypothesis testing, and also use the assistance program SPSS 18.0 for windows applications.

The analysis explains that the implementation of employee training is included in both categories and the perception of the role of employees included in either category. Further implementation of the training effect on the performance of the employee's level of relationship. Similarly, perceptions of the role of influence on employee performance with the relationship is.

Keywords: Implementation of Training, Role Perceptions, Employee Performance

ABSTRAK

Yuniko Manurung, "Pelaksanaan Pelatihan dan Persepsi Peran Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Lion Air Tower Jakarta, dibawah bimbingan Prof.Dr.Hj.Umi Narimawati, Dra.,SE.,M.SI.,

Karyawan adalah aset perusahaan karena peranannya sangat menentukan berhasil tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dalam memperoleh karyawan yang berkinerja baik perusahaan harus mengadakan pelaksanaan pelatihan, yang berfungsi untuk menigkatkan kemampuan karyawan dalam bekerja. Penelitian ini dilakukan pada karyawan *call center shift* II PT. Lion Air Tower Jakarta. Fenomena yang terjadi adalah kinerja yang dihasilkan karyawan belum mampu memenuhi standar kinerja yang ditetapkan manajemen PT. Lion Air Tower Jakarta, bahwa kuantitas kerja yang rendah, kualitas kerja yang kurang baik, kedisiplinan yang masih rendah. Materi yang diberikan kepada peserta pelatihan dianggap sulit, Dimana sebenarnya karyawan *call center* mengetahui peran dan tugas yang harus dijalankan, tetapi yang terjadi pada karyawan adalah kurangnya keterampilan karyawan memberikan solusi dalam penanganan keluhan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan, persepsi peran karyawan, dan besar pengaruh pelaksanaan pelatihan dan persepsi peran terhadap kinerja karyawan pada PT. Lion Air Tower Jakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan *call center shift* II yang berjumlah 60 karyawan dengan menggunakan sampling jenuh. Pengujian statistik yang digunakan adalah Persamaan Regersi Linear Berganda, korelasi, uji hipotesis, dan juga menggunakan bantuan program aplikasi *SPSS 18.0 for windows.*

Hasil analisis menjelaskan bahwa pelaksanaan pelatihan karyawan termasuk dalam kategori baik dan persepsi peran karyawan termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya pelaksanaan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan tingkat hubungan yang sedang. Demikian halnya persepsi peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan tingkat hubungan yang sedang.

Kata Kunci : Pelaksanaan Pelatihan, Persepsi Peran, Kinerja Karyawan