DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAAN ..... **ii**
MOTTO ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 9
1.2.1 Identifikasi Masalah 9
1.2.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11
1.3.1 Maksud Penelitian 11
1.3.2 Tujuan Penelitian 11
1.4 Kegunaan Penelitian 11
1.4.1 Kegunaan Praktis 12
1.4.2 Kegunaan Akademis 12
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 14
2.1.1 Pelatihan 14
2.1.1.1 Pengertian Pelatihan 14
2.1.1.2 Manfaat Pelatihan 16
2.1.1.3 Metode Pelatihan 20
2.1.1.4 Prinsip Pembelajaran 21

2.1.1.5 Faktor-faktor yang Berperan dalam Pelatihan 22
2.1.2 Persepsi Peran 24
2.1.2.1 Pengertian Persepsi 24
2.1.2.2 Pengertian Peran.....24
2.1.2.3 Pengertian Persepsi Peran 25
2.1.2.4 Persepsi Memiliki Tiga Bidang Pokok Pandangan 26
2.1.2.5 Hal yang tidak boleh terlewatkan dalam persepsi peran 27
2.1.3 Kinerja.....28
2.1.3.1 Pengertian Kinerja.....28
2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja.....29
2.1.3.3 Penilaian Kinerja.....30
2.1.3.4 Tujuan Penilaian Kinerja.....30
2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya 32
2.2 Kerangka Pemikiran.....34
2.2.1 Keterkaitan antara Pelatihan dengan Kinerja 36
2.2.2 Keterkaitan antara Persepsi Peran dengan Kinerja 37
2.3 Hipotesis.....40
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian.....41
3.2 Metode Penelitian.....42
3.2.1 Desain Penelitian.....42
3.2.2 Operasional Variabel.....46
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....49
3.2.3.1 Sumber Data.....49
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 50
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....52
3.2.4.1 Uji Validitas 53
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 57
3.2.4.3 Uji MSI.....59
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 60
3.2.5.1 Rancangan Analisis.....60

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis.....66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....69
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....69
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....71
4.1.3 Job Description.....72
4.1.4 Aktivitas Perusahaan.....75
4.2 Karakteristik Responden.....77
4.3 Analisis Deskriptif.....80
4.3.1 Analisis Deskriptif Pelaksanaan Pelatihan Karyawan pada PT. Lion Air Tower Jakarta.....80
4.3.2 Analisis Deskriptif Persepsi Peran Karyawan pada PT. Lion Air Tower Jakarta.....91
4.3.3 Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan pada PT. Lion Air Tower Jakarta.....98
4.4 Analisis Verifikatif.....107
4.4.1 Persamaan Linier Berganda.....108
4.4.2 Analisis Korelasi.....109
BAB V SIMPULAN DAN SARAN
5.1 Simpulan.....114
5.2 Saran.....115
DAFTAR PUSTAKA
KUESIONER
LAMPIRAN-LAMPIRAN LAIN

DAFTAR GAMBAR

No.Gambar	Analisis Pelaksanaan Pelatihan Dan Persepsi Peran Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Lion Air Tower Jakarta	Halaman
2-1	Relasi Persepsi Peran Terhadap Kinerja……..	38
2-2	Paradigma Pemikiran Analisis Pelaksanaan Pelatihan dan Persepsi Peran Terhadap Kinerja Karyawan …….....	39
3-1	Desain Penelitian.....	46
3-2	Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho.....	68
4-1	Struktur Organisasi.....	72
4-2	Gambaran Indikator Instruktur……	82
4-3	Gambaran Indikator Peserta……	84
4-4	Gambaran Indikator Materi…….	86
4-5	Gambaran Indikator Metode……	88
4-6	Gambaran Indikator Tujuan Pelatihan……..	89
4-7	Gambaran Indikator Lingkungan yang menunjang	91
4-8	Gambaran Indikator Persepsi Pekerjaan Penuh Arti……..	94
4-9	Gambaran Indikator Persepsi Tanggung Jawab.....	96
4-10	Gambaran Indikator Persepsi Pengetahuan Hasil.....	98
4-11	Gambaran Indikator Kuantitas dan Kualitas Kerja	100
4-12	Gambaran Indikator Kedisiplinan……	102
4-13	Gambaran Indikator Kemampuan……..	104
4-14	Gambaran Indikator Komunikasi…….....	105

4-15	Gambaran Indikator Inisiatif……..	107
4-16	Kurva Uji Hipotesis Pelaksanaan Pelatihan terhadap Kinerja.....	112
4-17	Kurva Uji Hipotesis Persepsi Peran terhadap Kinerja.....	113

DAFTAR TABEL

No.Tabel	Analisis Pelaksanaan Pelatihan Dan Persepsi Peran Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Lion Air Tower Jakarta	Halaman
1-1	Data Pelatihan PT. Lion Air Tower Jakarta…….	5
1-2	Persentase Kinerja Karyawan *call center* PT.Lion Air Tower Jakarta ……	7
1-3	Data Persentase Perpanjangan Kontrak Karyawan *Call Center Shift* II PT. Lion Air Tower Jakarta	9
1-4	Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Penelitian	13
2-1	Hasil Penelitian Terdahulu	32
3-1	Desain Penelitian…….	45
3-2	Operasional Variabel …….	47
3-3	Jumlah Karyawan *call center shift* II pada PT. Lion Tower Jakarta……....	51
3-4	Hasil Pengujian Validitas Pelaksanaan Pelatihan ….	55
3-5	Hasil Pengujian Validitas Persepsi Peran …….	56
3-6	Hasil Pengujian Validitas Kinerja Karyawan…….	57
3-7	Hasil Pengujian Reabilitas ……	59
3-8	Kriteria Presentase Tanggapan Responden	62
3-9	Tingkat Keeratan Korelasi…….....	65
4-1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ……..	77
4-2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia …….	77
4-3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir……	78
4-4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan ……	79

4-5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja...	79
4-6	Gambaran Kategori Pelaksanaan Pelatihan Karyawan……	80
4-7	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Instruktur……	81
4-8	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Peserta..	83
4-9	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Materi ..	84
4-10	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Metode	86
4-11	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tujuan Pelatihan……	88
4-12	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Lingkungan yang Menunjang ……...	89
4-13	Gambaran Kategori Persepsi peran Karyawan……	91
4-14	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Persepsi Pekerjaan Penuh Arti…….....	92
4-15	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Persepsi Tanggung Jawab ……..	94
4-16	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Persepsi Pengetahuan Hasil ……..	96
4-17	Gambaran Kategori Kinerja Karyawan…….....	98
4-18	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kuantitas dan kualitas Kerja	99
4-19	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kedisiplinan.....	101
4-20	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kemampuan……..	102
4-21	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Komunikasi ……	104
4-22	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Inisiatif.	106
4-23	Koefisien Regresi Linier Berganda …….	108
4-24	Koefisien Korelasi Pelaksanaan Pelatihan dengan Kinerja……	109

4-25	Koefisien Korelasi Persepsi Peran dengan Kinerja	110
4-26	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Pelaksanaan Pelatihan…….....	111
4-27	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Persepsi Peran….	113