



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Rancangan Pelatihan Berbasis Data untuk Karyawan

Perusahaan CV. Jasa Manggis

Skripsi

Oleh

Michael Sandy Lim

2016320009

Bandung

2020



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2019

Rancangan Pelatihan Berbasis Data untuk Karyawan

Perusahaan CV. Jasa Manggis

Skripsi

Oleh

Michael Sandy Lim

2016320009

Pembimbing

Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil

Bandung

2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Jurusan Administrasi Bisnis
 Program Studi Administrasi Bisnis

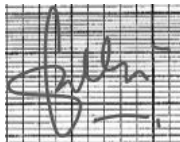


Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Michael Sandy Lim
 Nomor Pokok : 2016320009
 Judul : Rancangan Pelatihan Berbasis Data untuk Karyawan Perusahaan CV. Jasa Manggis

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
 Pada Senin, 20 Juli 2020
 Dan dinyatakan **LULUS**

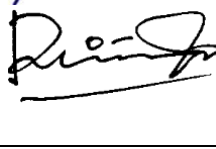
Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
 Gandhi Pawitan. Ph.D.

: 


Sekretaris
 Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil

: 

Anggota
 Dr James Rianto Situmorang, Drs. M.M.

: 

Mengesahkan,
 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


 Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Michael Sandy Lim

NPM : 2016320009

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Rancangan Pelatihan Berbasis Data untuk Karyawan Perusahaan
CV. Jasa Manggis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Jambi, 13 July 2020



Michael Sandy Lim

ABSTRAK

Nama : Michael Sandy Lim
NPM : 2016320009
Judul : Rancangan Pelatihan Berbasis Data untuk Karyawan Perusahaan CV. Jasa Manggis

CV. Jasa Manggis merupakan perusahaan berkembang yang bergerak dalam industri pijat tradisional, saat ini perusahaan berusaha untuk meningkatkan penjualan. Peningkatan penjualan dapat tercapai dengan cara memberikan *service excellent* dari pegawai perusahaan, *service excellent* dilihat dari cara pegawai melakukan *treatment* dan kemampuan *suggested selling*. *Service excellent* membutuhkan pelatihan yang tepat sasaran, hal ini tentunya bisa menjadi *cost* atau investasi bagi perusahaan. Sistem manajemen pelatihan dengan *HR Analytics* dari hasil penelitian ini berpusat pada bagaimana merancang sistem yang tepat, dimana sistem yang tepat tersebut berisi tentang pemetaan, perencanaan, pelaksanaan, dan mampu memperkirakan sebagai *feedback* dari sistem tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan metode penelitian studi kasus, validitas data dilakukan dengan triangulas, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara serta *focus group discussion*. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah MIT 90's *framework*. Strategi perusahaan dipetakan menggunakan metode IMRA. Proses bisnis perusahaan dan Manajemen pelatihan digambarkan menggunakan BPMN.

Berdasarkan hasil penelitian, sistem ini diketahui mampu memetakan kemampuan pegawai dan mengelompokkan karyawan yang kurang atau belum mampu dan karyawan yang sudah mampu; kemudian sistem ini mampu melihat preferensi konsumen yang dapat digunakan sebagai dasar karyawan memberikan saran kepada konsumen; sistem ini juga mampu memetakan hubungan antara data yang satu dan yang lain sehingga dapat dilihat *tendensy* data-data tersebut; Sistem ini mampu memonitor kinerja pegawai secara individual sehingga kita dapat menilai berdasarkan data yang telah disusun dan dapat di urutkan berdasarkan karyawan yang memiliki kinerja paling baik hingga kinerja paling buruk.

Kata kunci : *service excellent*, *HR analytics*, *treatment*, *suggested selling*, MIT 90's *framework*, IMRA, BPMN.

ABSTRACT

Name : Michael Sandy Lim
NPM : 2016320009
Title : *Data-Based Training Design for CV. Jasa Manggis Employee*

CV. Jasa Manggis is a growth company that runs a traditional massage industry. Currently, company is trying to increase sales. Increased sales can be achieved by providing excellent service from their employees. This excellent service can be found from how their employees do a treatment and have skills of a suggested selling. Excellent service needs a right training for employees to get investment for a company. The training management system with HR Analytics from the results of this research is centered on how to design the right system, where the right system contains the mapping, planning, implementation, and is able to estimate as feedback from the system.

This study uses qualitative methods, with the case study research method, the validity of the data is done by triangulas, data collection is done by interviews and focus group discussions. The data analysis technique used the MIT 90's framework. The company's strategy is mapped using the IMRA method. The company's business processes and management training are ilustrade using BPMN.

Based on the results of the study, this system is known to be able to map the ability of employees and classify employees who are less and employees who are already capable; the system is able to see consumer preferences that can be used as a basis for employees to give suggested for consumers; This system is also able to map the relationship between one data and another so that the data tendency can be seen; This system is able to monitor employee performance individually so that we can judge based on data that has been compiled and can be sorted by employees who have the best performance to the worst performance

Keywords: service excellent, HR analytics, treatment, suggested selling, MIT 90's framework, IMRA, BPMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan tuntunan-Nya sehingga penelitian dengan judul “*Tax review* untuk Menilai Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Melihat Wajib Pajak Badan Terkait Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai (Studi Kasus pada PT. A)” dapat diselesaikan dengan baik.

Penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Strata I, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Prahyanan Bandung.

Dalam proses membuat skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis, dan penulis merasa banyak mendapat bimbingan, pembelajaran dan motivasi dari orang-orang yang berhubungan di dalam maupun di luar kampus.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah mendidik, membimbing, mendukung serta menginspirasi penulis hingga saat ini.
2. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk seluruh nasihat dan motivasi yang diberikan untuk memperluas pengetahuan dan wawasan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyanan.
4. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyanan.
5. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyanan yang sudah membantu dalam proses pembelajaran, dan memberikan pengalaman yang bermanfaat.
6. Group twenty selaku teman penulis yang telah menemani, mendukung, dan mendoakan penulis, serta memberikan cerita dan pengalaman yang menarik sepanjang perkuliahan baik di dalam maupun diluar pembelajaran.
7. Seluruh teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terimakasih atas pembelajaran yang telah diberikan selama perkuliahan di Universitas Katolik Parahyanan.
8. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk terus berkarya hingga saat ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan selalu memberikan rahmat, perlindungan, dan berkat kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama ini. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi

pihak-pihak yang berkepentingan ataupun dijadikan sebagai referensi bagi penulisan skripsi di Universitas Katolik Parahyangan.

Akhir kata semoga penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan. Salam sejahtera untuk kita semua.

Jambi, 13 July 2020

Michael Sandy Lim

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Bagi Perusahaan CV. Jasa Manggis	9
1.5.2 Bagi Peneliti.....	9
1.5.3 Bagi Pembaca	9
1.6 Sistematika Penelitian	10
BAB 2 LANDASAN TEORI	12
2.1 Industri Pelayanan Kesehatan Pemijatan	12
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.3 Human Resources Analytics	13
2.4 IMRA (<i>Idea Motivation, Resources, and abilities</i>)	15
2.5 MIT 90's	16
2.6 BPMN (<i>Business Process Model and Natation</i>)	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	20

3.1	Jenis Penelitian	20
3.2	Metode Penelitian	21
3.3	Validitas Data	21
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	23
3.5	Teknik Analisa Data.....	23
3.5.1	<i>Business Process Model and Natation (BPMN).....</i>	24
3.5.2	MIT 90's.....	25
3.6	Operasionalisasi Variabel	27
BAB 4	OBJEK PENELITIAN	28
4.1	Profil Perusahaan.....	28
4.2	Visi Misi Perusahaan	30
4.2.1	Visi.....	30
4.2.2	Misi.....	30
4.3	Struktur Organisasi	32
4.3.1	Pemimpin (CEO).....	33
4.3.2	Wakil Pemimpin	33
4.3.3	Manajer Promosi dan Sekretaris.....	33
4.3.4	Manajer Keuangan	34
4.3.5	Manajer GA (Umum).....	34
4.3.6	Manajer Operasional.....	34
4.3.7	Koordinator Jasa (Terapis)	34
4.3.8	Koordinator Cafeteria.....	35
4.3.9	Customer Service (Kasir)	35
4.4	Gambaran Perusahaan	35
4.5	Produk Rumah Sehat Manggis	37

BAB 5	PEMBAHASAN DAN HASIL.....	43
5.1	Proses Bisnis	43
5.2	MIT 90's.....	58
5.2.1	<i>Eksternal Socio-economic Environment:</i>	60
5.2.2	Eksternal Technology Environment	61
5.2.2.1	Perkembangan Teknologi di Industri Jasa Kesehatan Pijat	61
5.2.2.2	Perkembangan Self Reporting	62
5.2.2.3	Perkembangan Big Data	63
5.2.3	Strategi	64
5.2.3.1	<i>Idea (Ide)</i>	64
5.2.3.2	Abilities:	65
5.2.3.3	<i>Resource</i>	65
5.2.3.4	Motivation	66
5.2.4	<i>Individual & Roles</i>	67
5.2.4.1	Direktur utama (Pemilik)	67
5.2.4.2	Marketing dan sales manager	67
5.2.4.3	Manajer sumber daya manusia	68
5.2.5	<i>Structure</i>	69
5.2.5.1	Customer Service	69
5.2.5.2	Terapis	69
5.2.5.3	Cafeteria.....	70
5.2.6	<i>Management Processes</i>	70
5.2.7	Technology	71
5.2.7.1	<i>Human Resouces Analytics</i>	71
5.2.7.2	<i>Self-reporting Program</i>	73
5.3	Rancangan Manajemen Training.....	74

5.3.1	Cara Mengidentifikasi Karyawan yang Akan diberikan Training.....	76
5.3.1.1	Melakukan Data Collecting	79
5.3.1.2	Melakukan Data Cleaning dan Restrukturisasi data.....	82
5.3.1.3	Analisis Data	87
5.3.2	Melaksanakan dan Memantau Pelaksanaan Training	102
5.3.2.1	Mempersiapkan Pelaksanaan Training.....	105
5.3.2.2	Mengawasi Jalannya Pelaksanaan Training.....	105
5.3.2.3	Memverifikasi dan membanding Report Hasil Training dan Self Reporting Karyawan	108
5.3.3	Mengevaluasi Hasil Training ke divisi Operasi	109
5.3.3.1	Pengajuan untuk Diberikan Training Kembali	111
5.4	Feedback dari Pemilik Usaha	112
BAB 6	115
	Kesimpulan dan Saran	115
6.1	Kesimpulan.....	115
6.2	Saran	117

DAFTAR GAMBAR

Figure 2.1. Kerangka kerja MIT 90's	17
Figure 3.1 Elemen BPMN (<i>Busines Process Model and Nation</i>)	25
Figure 4.1 Logo Perusahaan	30
Figure 4.2 Struktur Perusahaan CV Jasa Manggis	32
Figure 4.3 Kondisi Perusahaan CV Jasa Manggis tampak depan	36
Figure 4.4 Produk CV Jasa Manggis	38
Figure 4.5 Produk CV. Jasa Manggis	39
Figure 4.6 Produk CV. Jasa Manggis	40
Figure 4.7 Produk CV. Jasa Manggis	41
Figure 5.1 Diagram alur proses bisnis pada perusahaan CV Jasa Manggis	44
Figure 5.2 Kartu Order Jasa	45
Figure 5.3 Kartu order jasa	46
Figure 5.4 Diagram BPMN lv. 1 untuk departemen Customer Service	48
Figure 5.5 kartu order jasa	49
Figure 5.6 kartu order jasa	49
Figure 5.7 kartu order jasa	50
Figure 5.8 Diagram BPMN lv.1 bagian terapis 1	52

Figure 5.9 BPMN lv 1 terapis (Up-selling).....	53
Figure 5.10 Kartu order jasa	54
Figure 5.11Kartu order jasa	55
Figure 5.12 Kartu order jasa (nota)	56
Figure 5.13 BPMN lv. 1 bagian cafetaria	56
Figure 5.14 Diagram BPMN lv.1 bagian keuangan.....	57
Figure 5.15 Kerangka Kerja MIT 90's	59
Figure 5.16 Aktivitas Utama Manajemen Training	75
Figure 5.17 Menentukan Karyawan yang akan Mendapatkan Training	78
Figure 5.18 Data Cleaning dan Data Restructure.....	84
Figure 5.19 Analaisis Data.....	87
Figure 5.20 BPMN Lv. 1 Memantau Pelaksanaan training	104
Figure 5.21 Identifikasi Respon Karyawan Saat Diberikan Training	102
Figure 5.22 Mengevaluasi Hasil Training ke Divisi Operasional.....	110
Figure 5.23 Mengajukan Training Kembali.....	112

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Operasional Variabel.....	27
Table 5.1 Akumulasi Penjualan Individu.....	79
Table 5.2 Customer Profil	80
Table 5.3 Kartu order jasa bagian saran dan masukan.....	80
Table 5.4 Form Penilaian Kompetitor.....	82
Table 5.5 Profil karyawan Setelah melakukan Data Cleaning dan Restruturisasi data	85
Table 5.6 Akumulasi penjualan individu	89
Table 5.7 Target Perusahaan Tahun Berjalan	90
Table 5.8 Form Penilaian Kompetitor.....	92
Table 5.9 Form Penilaian	94
Table 5.10 Panduan penilaian karyawan.....	95
Table 5.11 Tabel Perbandingan antara Standar Perusahaan dan Kemampuan Karyawan	96
Table 5.12 Keputusan Materi Training	97
Table 5.13 Form Penilaian Kebiasaan Karyawan saat Training terdahulu.....	99
Table 5.14 Kesimpulan untuk Trainign Karyawan	101

Table 5.15 Kesimpulan Keputusan Training Manajerial	102
Table 5.16 Penilaian Kebiasaan Training Karyawan	106
Table 5.17 Panduan Penilaian Kebiasaan Karyawan Training Terdahulu.....	107
Table 5.18 Laporan Harian Karyawan saat Training	108

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Sushimita saha pijat refleksi dan kebugaran semakin menjanjikan bagi para pelaku usaha, tak hanya di perkotaan usaha pijat kebugaran juga mulai merambat ke daerah-daerah pinggiran perkotaan, pijat kebugaran menjadi peluang bisnis yang menjanjikan. Industri pelayanan kesehatan pijat kebugaran termasuk dalam usaha jasa. Usaha jasa pada umumnya sangat tergantung kepada sumber daya manusia, maka dari itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang handal dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen dari hal itu maka pegawai harus memiliki kualifikasi tertentu. (Sushmita, 2019)

CV. Jasa Manggis sendiri telah membuka cabangnya di daerah caringin sejak 2015 lalu dan telah berjalan sampai saat ini, atas keadaan ini maka CV. Jasa Manggis harus dapat memiliki rencana untuk terus berkembang, agar nantinya CV. Jasa Manggis dapat menjadi perusahaan terkemuka yang produknya dapat dinikmati oleh masyarakat. Peningkatan kemampuan harus diimbangi agar semakin besar perusahaan juga meningkatkan kualitas jasa layanan yang diberikan.

Menjamurnya bisnis pelayanan pijat keluarga di kota Bandung membuat setiap pengelola jasa pelayanan pijat harus secara berlanjut meningkatkan mutu layanan yang diberikan. Jika pelanggan tidak puas dengan mutu layanan yang diterima, mereka dengan mudah akan berpindah ke tempat spa yang lain. Jika

melihat lingkungan yang selalu berubah dan peningkatan kemampuan dari perusahaan lain di industri jasa layanan pijat, maka CV. Jasa Manggis membutuhkan perubahan berupa peningkatan.

Menurut Bambang (Kontan.co.id) Seiring berjalannya waktu, perkembangan usaha refleksi tak segemilang tahun-tahun sebelumnya. Meski ada kemitraan yang masih berhasil menambah jumlah mitra, sebagian dalam kondisi stagnan dan tidak berkembang. (Dina Mirayati Hutaruk, 2014)

Pada masa persaingan seperti saat ini mempertahankan usaha serta membuat perusahaan dapat mencapai target dengan meningkatkan penjualan perusahaan merupakan hal yang perlu diperhatikan. Peningkatan kemampuan harus seimbang seiring dengan perkembangan perusahaan agar biaya yang dikeluarkan perusahaan menjadi investasi yang dapat menguntungkan perusahaan dikedepannya.

Perusahaan harus dapat bersaing dinilai dari penjualan yang meningkat, kemudian efektivitas, dan efisiensi organisasi hingga melakukan pelatihan untuk pegawai agar dapat menjalankan tugas baru yang akan diemban kemudian hari. Biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan karyawan ini harus tepat sasaran agar menjadi sarana investasi yang menguntungkan bukan merugikan sehingga perlu adanya tata kelola peningkatan kemampuan karyawan dalam hal ini berbentuk pelatihan.

Terlampir di website Traveloka.com Spa atau pijat termasuk salah satu aktivitas populer di kalangan masyarakat Bandung dan juga wisatawan, masing-masing tempat mengusung konsep beragam, tercermin dalam interior ruangan dan jenis perawatan yang diberikan. Tetapi pada dasarnya selalu mengusung

konsep yang menghadirkan suasana tenang yang mampu merelaksakan pikiran dan tubuh. Pijat tradisional adalah layanan andalan sebagian besar tempat spa di kota Bandung. (septian, 2017)

Peningkatan kemampuan karyawan ini dapat tercapai dengan dilakukan manajemen training atau manajemen pelatihan dimana sumber daya manusia yang telah ada di perusahaan saat ini diberikan pelatihan agar dapat meningkatkan kemampuan karyawan tersebut. Tetapi dalam pelaksanaannya perlu ada nya perencanaan, pengawasan, serta evaluasi yang baik agar manajemen pelatihan ini menjadi tepat sasaran dan tidak menjadi pelatihan yang merugikan perusahaan.

Hampir seluruh usaha memanfaatkan sistem informasi untuk dapat menyampaikan tujuan dan perubahan-perubahan dalam menjalankan usaha terutama di skala perusahaan besar yang memiliki banyak cabang atau anak perusahaan. CV Jasa Manggis merupakan salah satu bisnis yang bergerak dalam industri jasa layanan pijat. perkembangan atau peningkatan penjualan perusahaan dalam memasarkan produknya merupakan tujuan utama perusahaan.

Dalam mencapai tujuan tersebut dibutuhkan sebuah tindakan berdasarkan informasi yang baik agar tindakan memberikan dampak yang berpengaruh positif kepada kinerja perusahaan dan tujuan dapat tercapai. Pada prosesnya sistem informasi yang baik dibutuhkan agar dapat tersampaikan kepada seluruh karyawan.

CV Jasa Manggis saat ini memiliki program pelatihan baik bagi karyawan baru maupun karyawan lama dalam melaksanakan pekerjaannya, tetapi program pelatihan ini belum diolah secara tepat terhadap karyawan dalam melaksanakan

pekerjaannya, Maka dari itu perusahaan perlu melakukan manajemen pelatihan yang tepat untuk karyawan yang berbeda-beda dengan asumsi jika karyawan diberikan pelatihan yang tepat maka tingkat produktivitas karyawan tersebut juga akan meningkat dan mempersiapkan karyawan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Tetapi pelatihan tersebut harus tepat sasaran dimana pelatihan yang direncanakan tersebut berbasis data untuk mengetahui siapa karyawan yang akan diberikan pelatihan beserta kenapa karyawan tersebut yang dipilih untuk mengikuti pelatihan, selain itu perlu diketahui juga kebutuhan pelatihan jenis apa yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan karyawan tersebut, maka dari itu perlu ada nya manajemen pelatihan yang baik, berdasarkan data dan tepat sasaran.

Setelah diberikan pelatihan maka diharapkan akan maka karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan oleh CV Jasa Manggis dan meningkatkan kepuasan konsumen atau bahkan diharapkan lebih tinggi dari standar yang ditentukan.

Training pada dasarnya selalu memiliki pengeluaran seperti biaya, waktu, tempat, pelatih, dan lainnya, namun seringkali pelatihan yang dilakukan dengan modal yang dikeluarkan tersebut belum tepat bagi karyawan sehingga karyawan tidak meningkatkan produktivitas dan menyebabkan pemborosan, belum lagi karyawan yang mengundurkan diri setelah menerima pelatihan tentunya hal tersebut akan menyebabkan kerugian perusahaan.

Agar dapat meminimalisir hal tersebut maka harus ada perencanaan yang matang sebelum melakukan aksi pelatihan, pelatihan juga menggunakan teknologi HR analytics dimana pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang telah diolah dari data yang sebelumnya telah dikumpulkan kemudian dari keputusan tersebut departemen sumber daya manusia dapat menentukan siapa dan pelatihan apa yang sesuai dengan objektif berdasarkan data yang dikumpulkan dan diolah serta dianalisis sebelumnya, agar rencana dapat berjalan sesuai keinginan dan tepat sasaran.

Maka dari itu untuk menjawab permasalahan yang ada, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Rancangan Pelatihan Berbasis Data untuk Karyawan Perusahaan CV Jasa Manggis”**

1.2 Identifikasi Masalah

Perusahaan CV. Jasa Manggis merupakan sebuah perusahaan yang sedang berkembang, dilihat dari adanya pembukaan cabang perusahaan pada 2015 lalu dan visi misi atau tujuan perusahaan yang ingin mengembangkan perusahaan maka diharapkan perusahaan CV. Jasa Manggis menjadi perusahaan yang berkembang, dan bermanfaat bagi banyak orang. Perkembangan perusahaan CV. Jasa Manggis harus diimbangi dengan penataan kembali organisasi perusahaan serta peningkatan kemampuan pegawai agar pengaturan serta tata kelola perusahaan dapat diawasi dan di kontrol oleh pemilik.

CV. Jasa Manggis merupakan usaha yang bergerak pada bidang jasa pelayanan pijat yang terletak di Kota Lembang. Dalam industri layanan jasa

seperti ini sumber daya manusia merupakan peran penting agar bisnis dapat berjalan, itu berarti ketika meningkatkan kualitas sumber daya manusia maka dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Agar perusahaan mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kompetensi maka ada beberapa hal yang dapat dilakukan salah satunya melalui program pelatihan agar pegawai dapat berkembang, berkompetensi dan dapat mengaplikasikan kemampuan mereka kepada pelayanan yang diberikan.

Perusahaan CV. Jasa Manggis memiliki tujuan meningkatkan penjualan produk maupun jasa yang dimiliki perusahaan, melalui peningkatan kemampuan karyawan dalam menjalankan perusahaan. CV. Jasa Manggis memerlukan peningkatan kualitas dari karyawan yang dimiliki. Peningkatan kemampuan karyawan ini dapat diperoleh dengan mengelola sumber daya manusia.

Pengelolaan sumber daya manusia membutuhkan HR Analytics agar penelolan sumber daya manusia sesuai dengan data dan tidak berdasarkan pandangan salah satu individu. Dalam penelitian ini meningkatkan kemampuan karyawan guna meningkatkan penjualan perusahaan merupakan salah satu bentuk pengelolaan sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia menggunakan metode HR Analytics diperlukan beberapa hal yang dilakukan, seperti melakukan pemetaan (*skeming*), kemudian melakukan perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*producing*), dan yang terakhir melakukan perkiraan (*predictive*).

Setiap tahapan tersebut memiliki peran serta fungsi masing-masing. Pada tahap pemetaan manager sumber daya manusia mulai memetakan karyawan-

karyawan yang telah ada dan mengelola data tersebut menjadi sebuah informasi yang berguna. Setelah mendapatkan pemetaan maka dibuat sebuah perencanaan, perencanaan pada tahap ini membahas mengenai bagaimana mengembangkan kemampuan pegawai (*capability development*) pada tahap ini manager membuat sebuah perencanaan peningkatan kemampuan karyawan berdasarkan informasi yang telah dipetakan sebelumnya.

Setelah mendapatkan rencana yang baik, maka tahap selanjutnya yaitu pelaksanaan (*producing*), dengan melihat kemampuan dan perencanaan mana yang paling efektif (*cost effectiveness*) hal ini dilakukan untuk menghemat modal yang perlu dikeluarkan, karena CV. Jasa Manggis memiliki modal yang terbatas dan dapat habis sewaktu-waktu maka perlu ada nya pertimbangan yang matang untuk memilih rencana yang telah disusun.

Selanjutnya, manajer sumber daya manusia melakukan peramalan (*Predictive*) dengan melakukan analisis berdasarkan data untuk melihat kebutuhan serta tantangan dimana mendatang dan kemampuan apa yang diperlukan untuk menghadapinya, serta kebutuhan karyawan yang seperti apa dan berapa banyak karyawan yang dibutuhkan perusahaan kemudian hari.

Pada penelitian ini peneliti akan membantu perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia dengan membuat rencana dan rancangan proses pelatihan agar perusahaan mendapatkan karyawan atau pegawai yang sesuai dan sesuai spesifikasi yang dibutuhkan oleh perusahaan CV Jasa Manggis.

Kegiatan tersebut dapat terlaksana dengan adanya beberapa hal, perusahaan harus memiliki data seluruh aktivitas karyawan, data-data mengenai kompetensi

pegawai, attitude pegawai, kinerja pegawai, absensi, seluruh hal-hal yang dibutuhkan mengenai pegawai (keramahan, kesopanan, kerapihan), dan tujuan perusahaan (*organization goal*) kemudian data tersebut diolah dan dianalisis untuk mendapatkan siapakah pegawai yang cocok dengan tujuan perusahaan secara objektif.

Selain itu perusahaan juga harus menganalisis pihak eksternal seperti apa saja keunggulan dari perusahaan pesaing, kemampuan apa saja yang dimiliki pesaing dan yang tidak dimiliki perusahaan. Seluruh data tersebut kemudian dipetakan agar dapat dinilai dan dipilih untuk dilakukan peningkatan kemampuan atau training.

Melihat fenomena diatas dengan demikian rumusan masalah dalam penelitian ini, maka pelatihan inisiasi dan pengembangan kemampuan bagi pegawai merupakan pelatihan yang diberikan untuk mengubah cara berpikir karyawan agar dalam melakukan pekerjaan guna meningkatkan penjualan perusahaan. Hal ini perlu direncanakan dengan sebaik-baiknya agar pelatihan yang dilakukan dapat memberikan manfaat yang maksimal dan perlu adanya kegiatan dalam mengawasi hasil pelatihan serta evaluasi pelatihan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti dapat membuat rumusan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana Rancangan Sistem Pelatihan Berbasis Data bagi Pegawai di CV Jasa Manggis? “

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan di perusahaan CV Jasa Manggis memiliki tujuan untuk membuat rancangan penyusunan program pelatihan bagi pegawai-pegawai berbasis data di perusahaan CV. Jasa Manggis.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Perusahaan CV. Jasa Manggis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu CV. Jasa Manggis dalam mengelola, menyusun dan mengatur program pelatihan bagi pegawai baru maupun yang sudah lama. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu CV Jasa Manggis untuk menilai masing-masing pegawai baik yang sudah lama maupun baru, agar dapat meningkatkan motivasi, loyalitas, serta kemampuan dan pengetahuan masing-masing pegawai.

1.5.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan peneliti dalam bidang sistem informasi, dan menambah kemampuan peneliti untuk mengaplikasikan atau menerapkan teori dari hasil pembelajaran selama perkuliahan di lingkungan nyata.

1.5.3 Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, terutama di bagian "*Human Resources Analytics*" dikemudian hari

1.6 Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini akan terbagi ke dalam enam (6) bab, yaitu Bab 1 menjelaskan mengenai latar belakang penelitian. Penelitian ini berlatar belakang masalah pada perkembangan industri pelayanan jasa kesehatan terutama jasa pelayanan kesehatan tradisional. Dalam industri pelayanan sumber daya manusia merupakan inti dari bisnis karena dengan tanpa adanya sumber daya manusia dalam industri ini maka penyaluran jasa tidak dapat tersampaikan dengan baik.

Perlu ada nya pemahaman mengenai sistem dan juga penguasaan ilmu tertentu bagi pegawai baru maupun pegawai yang telah lama bekerja untuk meningkatkan kualitas dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Sedangkan perusahaan tidak mengetahui kebutuhan pelatihan seperti apa yang di butuhkan serta pegawai mana yang seharusnya mendapatkan pelatihan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Sumber daya manusia (pegawai) perlu diberikan pelatihan yang tepat agar dapat memahami kebutuhan serta keinginan konsumen agar memiliki nilai lebih dalam persaingan dengan perusahaan sejenis lainnya. Maka dari itu perusahaan memerlukan sebuah sistem dalam penyusunan pelatihan inisiasi bagi pegawai menggunakan data yang tepat.

BAB 2 memaparkan teori-teori yang mendukung penelitian, secara khusus pada penelitian ini dalam membahas pengertian teori, industri pelayanan kesehatan, sumber daya manusia, human resources analytics, sistem informasi, MIT 90's *Framework, Business Process Model and Nation (BPMN)*.

BAB 3 bab ini berisikan langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan

penelitian. Jenis penelitian, metode penelitian, validitas data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, serta operasional variabel dijabarkan dalam bab ini.

BAB 4 menjabarkan objek penelitian yang terdiri dari profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur perusahaan, uraian pekerjaan masing-masing bagian, produk dan jasa layanan yang ditawarkan kepada konsumen.

BAB 5 berisikan tentang deskripsi pembahasan yang bersifat analitis didasarkan pada data yang telah dikumpulkan oleh peneliti sebelumnya. Hasil penelitian terbagi menjadi 2 dengan menggunakan teknik analisis BPMN dan MIT 90's Framework.

BAB 6 berisikan kesimpulan dari hasil pengolahan data yang telah dilaksanakan di bab 5 dan saran yang dapat digunakan bagi perusahaan dan bagi penelitian di kemudian hari.