

**KEGIATAN ADMINISTRASI
PADA DEPARTEMEN OPERASIONAL
DI PT. DASINDO MEDIA BANDUNG
(DALE CARNEGIE *TRAINING*)**



LAPORAN PRAKTIK KERJA

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Ahli Madya**

**Oleh :
Bona Paskalita Falakhi
2016910012**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT
No. 1120/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/X/2015
BANDUNG
2019**

**ADMINISTRATIVE ACTIVITIES
AT OPERATIONAL DEPARTEMENT
IN PT. DASINDO MEDIA BANDUNG
(DALE CARNEGIE TRAINING)**



INTERNSHIP REPORT

**This report is made to fulfill the requirements of the
Diploma III Business Management Program**

**By :
Bona Paskalita Falakhi
2016910012**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
DIPLOMA III BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM
Accredited based on the degree of BAN-PT
No. 1120/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/X/2015
BANDUNG
2019**

**UNIVERSITAS KATOLIK PRAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN**



**KEGIATAN ADMINISTRASI
PADA DEPARTEMEN OPERASIONAL
DI PT. DASINDO MEDIA BANDUNG
(DALE CARNEGIE TRAINING)**

**Nama : Bona Paskalita Falakhi
NPM : 2016910012**

PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA

Bandung, 14 Juni 2019

Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan

Nina Septina, SP., MM., M.Phil

Pembimbing

Nina Septina, SP., MM., M.Phil

Penguji

Lilian Danil, S.E., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Bona Paskalita Falakhi
Tempat, tanggal, lahir : Balodano, 30 Agustus 1998
Nomor Pokok Mahasiswa : 2016910012
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan UNPAR
Jenis Naskah : ~~Skripsi/ Makalah/ Artikel/~~ Laporan Praktik Kerja

JUDUL

**KEGIATAN ADMINISTRASI PADA DEPARTEMEN OPERASIONAL
DI PT. DASINDO MEDIA BANDUNG (DALE CARNEGIE TRAINING)**

Dengan,

Pembimbing : Nina Septina, S.P., M.M.
Ko. Pembimbing :-

SAYA NYATAKAN

Adalah benar karya tulis sendiri :

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut diatas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun dan/atau pidanan denda paling banyak Rp 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 14 Juni 2019

Pembuat pernyataan:



(Bona Paskalita Falakhi)

ABSTRAK

Penulis melakukan praktik kerja yang bertujuan untuk mengetahui fungsi administrasi pada departemen operasional di PT. Dasindo Media Bandung (Dale Carnegie *Training*) yang berlokasi di Jl. DR. Setiabudhi No 287A dan Ruko Setrasari Mall A-10 Bandung, Jawa Barat. Penulis melakukan praktik kerja mulai pada tanggal 01 Februari 2019 sampai dengan 12 April 2019 dari jam 08.00 – 17.00 WIB, dengan jumlah waktu (jam) adalah 204 jam.

Selama pelaksanaan praktik kerja, penulis mendapatkan banyak pengetahuan baru yang bermanfaat bagi penulis yaitu membantu pekerjaan admin dengan tugas utama membuat absensi, *name tag*, label buku untuk kelas yang akan berjalan. Merekap dokumen evaluasi peserta kelas (motorola) dan input motorola untuk dibuatkan laporan evaluasi dan memindai dokumen evaluasi peserta kelas (motorola) serta mengunggah ke *server* perusahaan. Melakukan pembaruan data alumni kelas *training* ke *google contact* admin dan mengikuti program pembekalan yang selanjutnya menjadi CA (*class assistant*). Kendala yang dihadapi penulis dalam pelaksanaan praktik kerja yaitu: Pertama, penulis mengalami kendala dalam beroperasi karena komputer yang digunakan juga sebagai *server*, sering mengalami kerusakan pada bagian tampilan layar monitor (*ngeblur/kabur*) sehingga tulisan atau tampilan yang sedang dibuka tidak terlihat dengan jelas. Kedua, mengalami kendala pada saat mencari atau menyimpan *file* pada *server* perusahaan, disebabkan banyaknya *file* yang tidak berada pada tempatnya (*folder* sesuai klasifikasi). Ketiga, mengalami kendala pada saat melakukan pemindaian dokumen, karena alat pemindaian hanya ada di kantor Setrasari.

Untuk meningkatkan keefektifan kerja dan efisiensi waktu dalam melakukan pekerjaan, penulis mengusulkan beberapa saran berdasarkan pengalaman penulis pada saat melakukan praktik kerja di PT. Dasindo Media Bandung (Dale Carnegie *Training*) yaitu: Pertama, perusahaan melakukan perbaikan terhadap komputer *server* agar *user* yang membutuhkan dokumen, data atau *file* dari komputer *server* bisa segera mengaksesnya. Sebagai inventaris, komputer *server* harus dapat dioperasikan dengan baik. Kedua, untuk mempermudah pencarian dokumen terutama dalam pengarsipan data kelas pada *server*, penulis menyarankan untuk menata ulang dan melengkapi data per *folder* berdasarkan klasifikasi departemen, tahun, perusahaan klien, jenis kelas, nomor kelas dan jenis dokumen. Ketiga, perusahaan melakukan pengadaan mesin Pemindaian (*printer*) khusus untuk bagian administrasi di kantor Setiabudhi. Pengadaan ini juga sangat bermanfaat, sehingga admin dan tenaga magang tidak lagi menggunakan aplikasi di gawai masing-masing untuk melakukan pemindaian dokumen.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah membimbing hati dan budi penulis sehingga akhirnya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“KEGIATAN ADMINISTRASI PADA DEPARTEMEN OPERASIONAL DI PT. DASINDO MEDIA BANDUNG (DALE CARNIGIE TRAINING)”**. Selama proses penyelesaian laporan tugas akhir ini penulis menyadari banyak hambatan-hambatan dan kesulitan yang penulis alami. Namun dengan adanya himbauan, *support* dan bantuan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.

Pada kesempatan ini, secara tulus penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada semua pihak yang dengan kerelaan dan ketulusan telah memberi kontribusi baik moral maupun material dari awal sampai akhir penyelesaian laporan tugas akhir ini. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Eliudin Falakhi dan Mama Rohani Hia selaku orang tua penulis, juga Sr. Albertin Bonafit Falakhi, SdC., Bonifasius Falakhi, S.H., Boanerges Falakhi, S.AP., Bonaventura Falakhi, S.Pd., selaku kakak dan abang penulis yang selalu setia memberi dukungan moril, materil dan menjadi semangat utama penulis yang senantiasa mendoakan dan mengingatkan penulis disaat mengalami kejenuhan selama penyelesaian laporan tugas akhir;
2. Bapak *Sakhi* A. Mare, Mama *Sakhi* I. Mare, Timba Barasi, abang A. Ivan, kaka I. Ivan, Ivan, Jeani, Ibeth dan Joy yang senantiasa memberikan nasehat, semangat dan doa kepada penulis selama menyelesaikan studi di UNPAR;
3. Yth. Dr. Cecilia Lauw Giok Swan, Ir., M.T. yang telah menjadi orang tua kedua bagi penulis, yang selalu mengarahkan, memberi dukungan moril maupun materil selama menyelesaikan studi di UNPAR;
4. Yth. Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan atas dukungan moril dan kesempatan beasiswa bagi penulis selama studi di UNPAR;

5. Yth. Ibu Nina Septina, SP., MM., M.Phil. selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan, dosen wali dan sekaligus dosen pembimbing tugas akhir penulis yang senantiasa memberi perhatian lebih, mengarahkan, mengingatkan, dan memberi kritikan yang positif.
6. Yth. Ibu Elvy Maria Manurung, S.E., Ak., M.T., Ibu Lilian Danil, S.E., MM., Ibu Intan Megafany S.E. M.M., Bapak Ronny Surbakti S.IP., M.M., Ibu Kurweni Ukar, Dra., Akt., M.Kom., Bapak Dianta Hasri Barus S.T., M.M., Ibu Dr. Rr. Ida Nuraida S.E., M.M. dan seluruh jajaran dosen kuliah umum yang telah mengajarkan banyak ilmu dan membagikan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis;
7. Yth. Ibu Leoni Anastasia Guswanti Meliala A.Md. dan Bapak Asep Trisna selaku bagian administratif tata usaha DIII Manajemen Perusahaan yang telah membantu penulis dalam hal administratif selama masa studi di UNPAR;
8. Yth. Bapak Adam Sadhani selaku *Area Director* di PT. Dasindo Media Bandung (*Dale Carnegie Training*) dan Ibu Lidwina Wahyu Widayati selaku pembimbing penulis; Para *Trainer* dan semua staf yang bekerja di PT. Dasindo Media Bandung (*Dale Carnegie Training*) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis melakukan praktik kerja dan juga memberikan ilmu serta pengalaman berharga kepada penulis;
9. Sahabat penulis selama kuliah di UNPAR: Vivin Waruwu, Era Franatalia Sembiring, Meylyna Saramuke, Mega Gulo, Septi Gulo, Nur Iman Gulo, dan Pemit. Terimakasih atas dukungan, kebersamaan dan canda tawa yang kita lalui bersama. Semoga kalian juga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
10. Terima kasih juga buat Simbolon Winra Sihol Marito dan Yeni Putri Mathilda Tampubolon; yang telah menemani, menyayangi dan berjuang bersama penulis dari semester 1 hingga menyelesaikan studi UNPAR.
11. Terima kasih juga kepada Friderikus Hia, yang selalu menemani, memotivasi dan selalu membantu penulis hingga menyelesaikan studi. Semoga kamu juga segera menyelesaikan studi di Administrasi Publik UNPAR dengan hasil yang membanggakan.

12. Terima kasih juga buat kak Margareth Mitsi, teh Ardewina Karhitawinata dan Almadira serta seluruh teman-teman angkatan 2016 di DIII Manajemen Perusahaan atas kebersamaan kita selama masa studi;
13. Komunitas Ikatan Mahasiswa Nias (IMN) UNPAR, yang telah menjadi keluarga kedua bagi penulis selama menimba ilmu di UNPAR;
14. Teman-teman Resimen Mahasiswa (MENWA) Batalyon III/UNPAR, terkhusus angkatan 46 yang penulis cintai: Winra, Billa, Ginting, Alan, Karel, Damar dan Ain. Yang telah membentuk karakter penulis menjadi pribadi yang lebih baik, tangguh dan kalian tetap setia menemani penulis hingga saat ini.
15. Teman-teman Perhimpunan Mahasiswa Katolik Republik Indonesia Cabang Bandung (PMKRI) yang sudah banyak memberikan ilmu dan pengalaman bagi penulis di dalam bidang organisasi maupun sosial kemasyarakatan.
16. Terima kasih juga kepada pak Dadan, pak Wenses, pak Maman Sutisman, pak Indra dan segenap jajaran tim keamanan UNPAR yang telah menjaga dan bekerja sama demi keamanan kampus. Serta kepada pak Saeful dan jajaran ISS yang bekerja di kampus DIII UNPAR yang selalu menjaga kebersihan dan menciptakan lingkungan belajar yang nyaman.
17. Seluruh pihak yang belum disebutkan penulis dalam laporan tugas akhir ini;

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa ketika mempersiapkan laporan tugas akhir ini, tentu banyak pihak yang terganggu akibat tutur kata dan perilaku penulis. Oleh karena itu, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga hasil laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi setiap orang yang membacanya.

Bandung, 14 Juni 2019

Penulis

Bona Paskalita Falakhi

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR SIMBOL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Tempat dan Waktu Praktik Kerja.....	1
1.2 Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja.....	1
1.3 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja.....	1
1.4 Profil Perusahaan Praktik Kerja.....	3
1.4.1 Sejarah Perusahaan.....	3
1.4.2 Struktur Organisasi PT. Dasindo Media Bandung (Dale Carnegie <i>Training</i>).....	6
1.4.3 Kegiatan Operasional.....	7
1.4.4 Gambaran Umum Ketenagakerjaan.....	11
BAB II PEMBAHASAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA.....	13
2.1 Uraian Pekerjaan (<i>Job Description</i>).....	13
2.2 Proses dan Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja.....	14
2.2.1 Membuat Absensi, <i>Name Tag</i> , Label Buku untuk Program Kelas <i>Public</i> dan <i>In House</i> yang akan Berjalan.....	15
2.2.2 Merekap Dokumen Evaluasi Peserta Kelas (Motorola) dan Input Motorola untuk Dibuatkan Laporan Evaluasi.....	20
2.2.3 Memindai Dokumen Evaluasi Peserta Kelas (Motorola) dan Mengunggah ke <i>Server</i> Perusahaan.....	23
2.2.4 Melakukan Pembaruan Data Alumni Kelas <i>Training</i> ke <i>Google Contact Admin</i>	23

2.2.5	Mengikuti Program Pembekalan Yang Selanjutnya Menjadi CA (<i>Class Assistant</i>).....	26
2.3	Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja.....	38
2.4	Relevansi Teori.....	44
2.4.1	Membuat Absensi, <i>Name Tag</i> , Label Buku untuk Program Kelas <i>Public</i> dan <i>In House</i> yang akan Berjalan.....	45
2.4.2	Merekap Dokumen Evaluasi Peserta Kelas (Motorola) dan Input Motorola untuk Dibuatkan Laporan Evaluasi.....	46
2.4.3	Memindai Dokumen Evaluasi Peserta Kelas (Motorola) dan Mengunggah ke <i>Server</i> Perusahaan.....	48
2.4.4	Melakukan Pembaruan Data Alumni Kelas <i>Training</i> ke <i>Google Contact Admin</i>	49
2.4.5	Mengikuti Program Pembekalan Yang Selanjutnya Menjadi CA (<i>Class Assistant</i>).....	50
2.5	Masalah Dalam Praktik Kerja.....	51
BAB III PENUTUP.....		52
3.1	Kesimpulan.....	52
3.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....		55
LAMPIRAN.....		56
RIWAYAT HIDUP.....		62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Dale Carnegie.....	5
Gambar 1.2	Kantor Setrasari Dale Carnegie.....	6
Gambar 1.3	Bagan Struktur Organisasi PT. Dasindo Media Bandung (Dale Carnegie <i>Training</i>).....	7
Gambar 2.1	<i>Flowchart</i> Pembuatan Absensi dan Label Buku.....	16
Gambar 2.2	Alat Penggunting Kertas.....	17
Gambar 2.3	Absen Peserta Kelas <i>In House</i> , Klien dari Telkomsel	18
Gambar 2.4	<i>Name Tag</i> Peserta Kelas <i>In House</i>	19
Gambar 2.5	Label Buku Peserta Kelas <i>In House</i>	20
Gambar 2.6	<i>Flowchart</i> Perekapan dan Penginputan Motorola.....	20
Gambar 2.7	<i>Flowchart</i> Pemindaian dan Pengunggahan ke <i>Server</i>	21
Gambar 2.8	Data Unggahan ke <i>Server</i> Perusahaan.....	22
Gambar 2.9	Lembar Evaluasi Peserta (Motorola).....	23
Gambar 2.10	<i>Flowchart</i> Pembaruan Data Alumni Kelas <i>Training</i> ke <i>Google Contact Admin</i>	25
Gambar 2.11	<i>Google Contact</i> Alumni Kelas <i>Training</i>	26
Gambar 2.12	<i>Flowchart</i> Alur Kerja CA (Persiapan Sebelum <i>Training</i>).....	34
Gambar 2.13	<i>Flowchart</i> Alur Kerja CA (Persiapan Sebelum Sesi Pertama).....	35
Gambar 2.14	<i>Flowchart</i> Alur Kerja CA (Saat <i>Training</i> Berjalan).....	36
Gambar 2.15	<i>Flowchart</i> Alur Kerja CA (Saat <i>Graduation</i> Kelas).....	37
Gambar 2.16	<i>Flowchart</i> Alur Kerja CA (Setelah <i>Training</i> Berjalan).....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Nama dan Jabatan Karyawan di PT. Dasindo Bandung Media (Dale Carnegie <i>Training</i>)	12
Tabel 2.1	Jam Kerja Penulis.....	39
Tabel 2.2	Jadwal Kegiatan Praktik Kerja.....	40

DAFTAR SIMBOL

Simbol	Nama	Keterangan
	Masuk/Keluar	Digunakan untuk menyatakan masuk dan keluar tanpa melihat jenisnya
	Proses	Digunakan untuk menunjukkan pengolahan yang akan dilakukan dalam komputer
	Penyimpanan	Menunjukkan bahwa data akan disimpan ke media tertentu

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Kehadiran Praktik Kerja (1)
- Lampiran 2 Formulir Kehadiran Praktik Kerja (2)
- Lampiran 3 Formulir Kehadiran Praktik Kerja (3)
- Lampiran 4 Formulir Kehadiran Praktik Kerja (4)
- Lampiran 5 Kartu Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Tempat dan Waktu Praktik Kerja

Penulis melakukan praktik kerja sebagai administrasi pada departemen operasional di PT. Dasindo Media Bandung (Dale Carnegie *Training*), yang berlokasi di Jl. DR. Setiabudhi No 287A dan Ruko Setrasari Mall A-10 Bandung, Jawa Barat. Penulis melakukan praktik kerja mulai pada tanggal 01 Februari 2019 sampai dengan 12 April 2019 dari jam 08.00 – 17.00 WIB, dengan jumlah waktu (jam) adalah 204 jam. Penulis melakukan praktik kerja 4 (empat) hari dalam seminggu, yaitu pada hari Senin, Rabu, Kamis dan Jumat.

1.2. Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja

Praktik kerja yang dilakukan penulis merupakan praktik kerja di bidang administrasi perusahaan pada departemen operasional perusahaan. Tugas yang diberikan perusahaan kepada penulis adalah membantu bagian administrasi dalam membuat absensi, *name tag*, label buku untuk kelas yang akan berjalan. Merekap dokumen evaluasi peserta kelas (motorola) dan input motorola untuk dibuatkan laporan evaluasi dan memindai dokumen evaluasi peserta kelas (motorola) serta mengunggah ke *server* perusahaan. Melakukan pembaruan data alumni kelas *training* ke *google contact* admin dan mengikuti program pembekalan yang selanjutnya menjadi CA (*class assistant*).

1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja

Penulis melakukan pekerjaan sebagai administrasi pada departemen operasional di PT. Dasindo Media Bandung (Dale Carnegie *Training*) dengan memiliki tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami rangkaian proses membuat absensi, *name tag*, label buku untuk program kelas *public* dan *in house* yang akan berjalan.
2. Untuk mengetahui cara merekap dokumen evaluasi peserta kelas (motorola) dan input motorola untuk dibuatkan laporan evaluasi.

3. Untuk mengetahui cara memindai dokumen evaluasi peserta kelas (motorola) dan mengunggah ke *server* perusahaan.
4. Untuk mengetahui proses pembaruan data alumni kelas *training* ke *google contact* admin.
5. Untuk mengetahui proses program pembekalan yang selanjutnya menjadi CA (*class assistant*).

Secara umum, praktik kerja ini sangat bermanfaat bagi penulis sebagai awal dalam bentuk pengalaman kerja sebelum meninggalkan bangku kuliah sebagai Ahli Madya. Selain itu, adapun kegunaan dari kegiatan praktik kerja dilakukan oleh penulis di PT. Dasindo Media Bandung (Dale Carnegie *Training*) bagi penulis dan pihak lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Umum : Kegiatan praktik kerja ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengalaman bagi penulis yang dapat dijadikan sebagai bekal awal sebelum penulis meninggalkan bangku kuliah sebagai Ahli Madya.
- b. Khusus : Penulis telah melatih diri baik secara mental, fisik maupun pengetahuan untuk terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya (pekerjaan tetap) sehingga dapat membangun rasa percaya diri penulis dalam bekerja.

2. Bagi Perusahaan

Selama berlangsungnya praktik kerja yang dilakukan penulis, penulis berharap dapat memberikan *feedback* atas saran-saran yang telah disampaikan penulis kepada perusahaan dalam hal aktivitas pekerjaan administrasi perusahaan yang baik, benar dan efektif.

3. Bagi Pihak Lain

Semoga hasil laporan praktik kerja penulis ini dapat menambah wawasan bagi pihak lain ketika membaca dan menggunakan sebagai pedoman dalam melakukan aktivitas pekerjaan administrasi perusahaan yang baik, benar dan efektif.

1.4. Profil Perusahaan Praktik Kerja

1.4.1. Sejarah Perusahaan

Sejak didirikan pada tahun 1992, Dale Carnegie *Training* telah berkembang dari keyakinan satu orang akan pentingnya perkembangan diri, menjadi sebuah lembaga pelatihan berbasis *performance* yang terbesar di seluruh dunia. Fokus organisasi ini adalah memberi peluang kepada para pelaku bisnis untuk mengasah keterampilan dan meningkatkan kinerja mereka sehingga memberi hasil yang positif, konsisten dan menguntungkan.

Dengan kantor pusat di kota Melville, New York, Dale Carnegie *Training* tersebar di 50 negara bagian Amerika Serikat dan lebih dari 80 negara, berdedikasi untuk melayani komunitas bisnis di seluruh dunia.

Dale Carnegie *Training* menekankan pada prinsip-prinsip dan proses-proses praktis dengan cara mendesain program-program yang memberi ilmu, keterampilan dan peluang latihan yang dibutuhkan para pelaku bisnis untuk memberi nilai tambah pada usaha mereka.

Dengan mengaitkan solusi-solusi yang telah teruji dengan tantangan-tantangan dunia nyata, Dale Carnegie *Training* diakui secara internasional sebagai pelopor dalam menghasilkan yang terbaik dari dalam diri setiap orang, dengan lebih dari 2.800 *trainers*, dalam 30 bahasa. Saat ini sudah lebih dari 8 juta orang telah mengikuti pelatihan Dale Carnegie *Training* di seluruh dunia.

Dale Carnegie *Training* telah meluncurkan salah satu penelitian mengenai kepuasan pelanggan sepanjang sejarah industri pelatihan bagi orang dewasa. Menurut hasil penelitian ini, tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan para *trainer* Dale Carnegie *Training* di seluruh dunia adalah 96%, yaitu 20 poin lebih tinggi daripada rata-rata nasional yang dicapai lembaga-lembaga pelatihan besar lainnya dalam survei yang sama.

Dale Carnegie *Training* berada di Indonesia sejak tahun 1976, sekarang memiliki kantor di Jakarta, Bandung dan Surabaya. Saat ini lebih dari 100.000 orang, dari semua jenis industri dan dari semua jenjang karir, telah mengikuti program-program pelatihan Dale Carnegie di Indonesia.

Secara umum, Dale Carnegie *Training* menyediakan proses-proses pembelajaran untuk mengembangkan keterampilan bisnis yang berorientasi pada manusia, yakni:

1. *Team Member Engagement*
2. *Leadership Development*
3. *Sales Effectiveness*
4. *Customer Service*
5. *Presentation Effectiveness*
6. *Process Improvement*

Untuk menjalani proses pembelajaran dari ke-6 (enam) poin di atas, maka *trainer* harus memiliki sertifikasi berstandar Internasional dengan jam *training* minimal 250 jam pertama. Ada 2 (dua) macam sertifikasi yang diperhitungkan di Dale Carnegie yaitu:

1. *ISO Certification*

Sistem manajemen Pengembangan Produk dan *trainer* Dale Carnegie telah memiliki sertifikasi *ISO 9001* sejak 1998 melalui *Bureau Veritas Quality International* (BVQI). BVQI secara Internasional dikenal dan dihormati sebagai pendaftar *ISO* yang menyediakan peninjauan pihak ketiga yang obyektif melalui audit tengah tahun.

Cakupan sertifikasi *ISO 9001* kami meliputi *product Development, Assessment & Measurement, Carnegie University-Trainer Development & Certification, Internal Sales Training, Product Customization, dan Internal Consulting Systems*.

2. *Quality Of Instruction*

Para *trainer* Dale Carnegie *Training* adalah para *professional* yang berpengalaman sebagai praktisi. Untuk menjadi seorang *trainer* Dale Carnegie *Training*, para kandidat dilatih dan dibimbing secara ketat untuk mencapai standar Dale Carnegie *Training*. Untuk memperoleh kualifikasi, seorang *trainer* harus memiliki pengalaman memberi presentasi di muka umum, serta lulus proses sertifikasi yang ketat. Setiap *trainer* juga diwajibkan untuk mengambil sertifikasi

ulang setiap tahunnya. Artinya, para *trainer* Dale Carnegie adalah *trainer* yang memiliki standar terbaik.

Visi, Misi dan Nilai PT. Dasindo Media Bandung (Dale Carnegie *Training*):

Visi: Memberi setiap orang dimanapun hubungan yang lebih baik, lebih kaya dan lebih memuaskan dan cara hidup yang lebih baik, baik secara profesional maupun personal.

Misi: Mempengaruhi sebanyak mungkin kehidupan melalui pengalaman, pengembangan diri dan transformasi yang hanya kami bisa tawarkan.

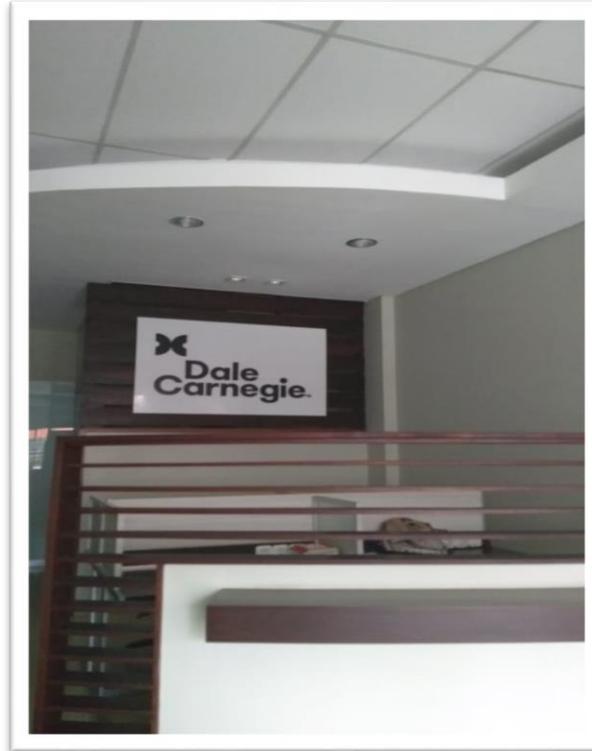
Nilai: Kami masih yakin pada prinsip-prinsip dan ajaran Dale Carnegie dan akan selalu menjaga perilaku dan usaha kami secara etis dan dengan rasa tanggung jawab yang mendalam pada kemanusiaan.

GAMBAR 1.1.
LOGO DALE CARNEGIE



Sumber: Dale Carnegie “PT. Dasindo Media”, 2019

GAMBAR 1.2.
KANTOR SETRASARI DALE CARNEGIE

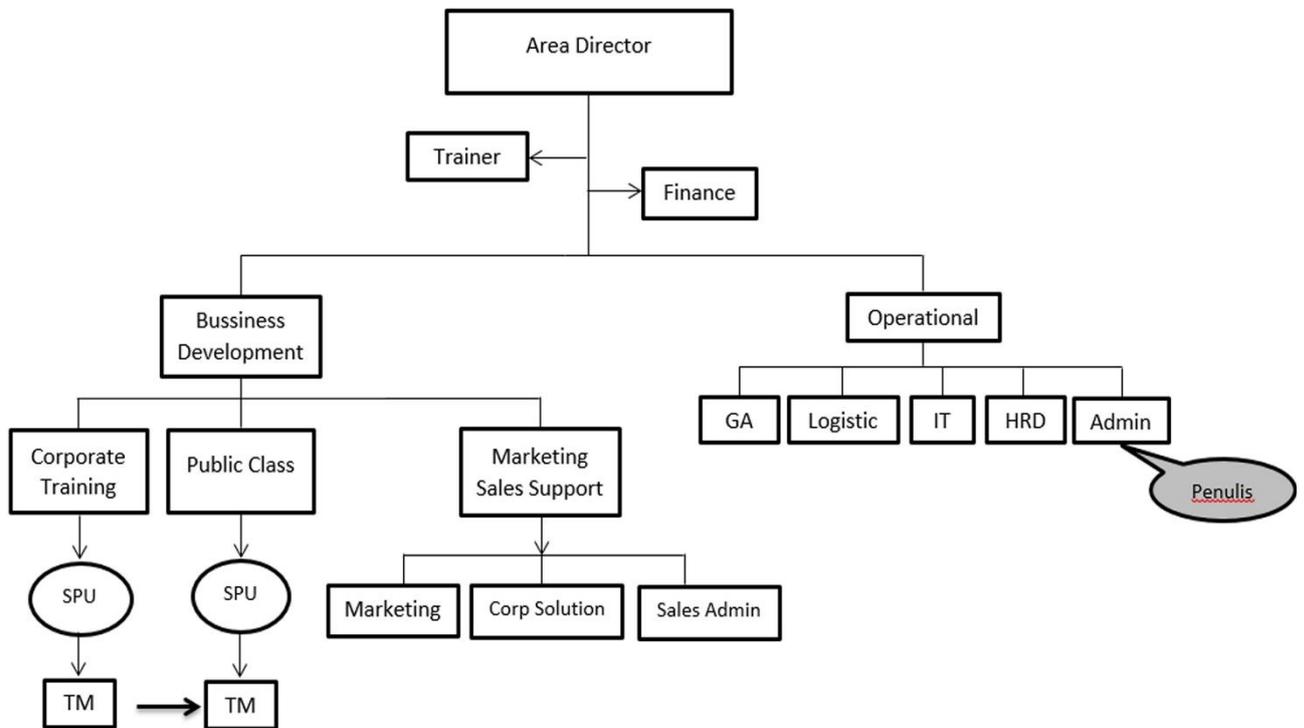


Sumber: Dale Carnegie “PT. Dasindo Media”, 2019

1.4.2. Struktur Organisasi PT. Dasindo Media Bandung (Dale Carnegie Training)

Struktur organisasi menjadi hal yang penting dalam perusahaan atau suatu organisasi. Fungsi dibentuknya organisasi adalah pembagian atas wewenang, tanggung jawab, dan kewajiban dalam pekerjaan. Setiap jabatan dalam struktur organisasi memiliki wewenang dan tanggung jawab yang disesuaikan dengan pekerjaannya sehingga sasaran dapat tercapai berupa efisiensi dan efektivitas kerja. Berikut merupakan struktur organisasi PT. Dasindo Media Bandung (Dale Carnegie Training).

GAMBAR 1.3.
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PT. DASINDO MEDIA BANDUNG
(DALE CARNEGIE TRAINING)



Sumber: Dale Carnegie “PT. Dasindo Media”, 2019

1.4.3. Kegiatan Operasional

Pentingnya mengelola kegiatan operasional atau disebut sebagai kegiatan usaha perusahaan untuk menghasilkan pendapatan atau kegiatan yang membantu lancarnya suatu program.

Berikut uraian kegiatan operasional perusahaan:

1. *General Affair* (GA)

Tujuan utama dari pekerjaan GA adalah semua kebutuhan logistik dan administrasi dan rumah tangga terpenuhi tepat waktu dan sesuai dengan standar perusahaan.

a. Menyiapkan semua kebutuhan *training* dari segi logistik

- 1) Memilih binder dan sekat yang akan dipergunakan pada kelas yang akan berjalan.

- 2) Mengedit modul H-7 kelas berjalan (sesuai kesepakatan dengan *trainer*).
 - 3) Memperbanyak modul H-4 kelas berjalan.
 - 4) Modul siap H-2 kelas.
 - 5) Modul siap H-7 kelas berjalan.
 - 6) Menyortir / mengecek modul standar minimal H-3 kelas berjalan.
 - 7) Menyiapkan cadangan perlengkapan sesuai minimal *stock*...% (pada satu *box* kecil).
 - 8) Mengirimkan semua peralatan dan perlengkapan (melalui paket dalam dus H-2 kelas berjalan).
- b. Menjaga kendaraan dalam kondisi baik dan siap pakai
- 1) Kendaraan dalam kondisi prima saat digunakan dan terlewat sesuai dengan jadwal pemeriksaan rutin (memastikan *service* sesuai dengan pedoman buku manual, memeriksa kilometer untuk penggantian oli, memeriksa komponen yang berhubungan dengan kendaraan, memeriksa ban; rem; air radiator; air ac; oli mesin; alat P3K; peralatan dongkrak dan lain-lain, perbaikan ke bengkel minimal 5 hari).
 - 2) Bahan bakar selalu tersedia saat akan digunakan.
 - 3) Pengurusan klaim asuransi tuntas sampai siap digunakan (memberikan *complain* ke asuransi minimal 7 hari).
 - 4) Pajak kendaraan dibayar tepat waktu sebelum jatuh tempo.
 - 5) Sistem PIC pemakai kendaraan bias berjalan.
- c. Menyediakan peralatan dan perlengkapan kantor
- 1) Semua perlengkapan kantor terpenuhi sesuai kebutuhan sesuai dengan perkiraan *stock*.
 - 2) Peralatan kantor terawat baik dan berfungsi dengan baik (penggantian lampu penerangan, penggantian fasilitas pangairan, memahami kelistrikan dan *standard operating procedure* untuk mengoperasikan peralatan kantor tersebut).
 - 3) Fasilitas kantor terawat baik sesuai jadwal.
 - 4) Pesanan ATK tiap per tanggal...(kertas HVS).

d. Pengembangan keterampilan mengemudi

- 1) Pengenalan sistem pada kendaraan.
- 2) Standar keselamatan pemakaian kendaraan.
- 3) Penanganan bila ada masalah pada kendaraan.
- 4) Praktek untuk mengemudi kendaraan.

2. Logistik

a. Mengurus gudang (perlengkapan kelas dan memastikan perlengkapan kelas lengkap)

- 1) Pengecekan barang yang datang.
- 2) Perhitungan barang yang tersedia.
- 3) Pelabelan barang (tanggal masuk, bulan, tahun; tidak berbasis sistem *barcode*).

b. Sistem kelas (*Class Manager/Class Assistant*)

- 1) Target 30 jam kelas per bulan.
- 2) Fleksibilitas jumlah kelas.
- 3) Kesiapan dan fleksibilitas waktu *Class Manager/Class Assistant*.
- 4) Menjalankan *job description Class Assistant* (memastikan kebutuhan logistik dan administrasi terbawa serta tidak tertinggal, mempersiapkan peralatan kelas; lengkap dan siap dipakai, menyelesaikan administrasi kelas secara lengkap dan tuntas, menyiapkan *class graduation*).

3. *Information Technology* (IT)

Bertanggung jawab pada kesiapan dan ketersediaan sistem komputer/aplikasi dalam perusahaan.

Mengelola sistem informasi (*software*, aplikasi dan *hardware*).

Memberikan solusi teknologi informasi.

Bertanggung jawab pada penyediaan layanan infrastruktur termasuk aplikasi, jaringan komputer (LAN/WAN) dan keamanan telekomunikasi.

4. *Human Resource Departemen (HRD)*

- a. Melakukan publikasi terkait penerimaan calon karyawan baru melalui media sosial.
- b. Menyeleksi berkas calon karyawan baru.
- c. Mengatur jadwal wawancara calon karyawan baru.
- d. Melakukan wawancara terhadap calon karyawan baru yang telah lulus seleksi administrasi.
- e. Mencari dan menyeleksi serta memantau masa *probation* calon *Class Assistant* (CA) terpilih.
- f. Merekap dan memastikan data dan berkas karyawan lengkap.
- g. Mengarsipkan data dan berkas karyawan.
- h. Membuat absensi dan kartu cuti karyawan.
- i. Merekap jumlah absensi karyawan (keterlambatan dan cuti).
- j. Mengatur jadwal “*sharing* buku” karyawan setiap bulan.

5. Administrasi

- a. Mengatur jadwal klien komisaris perusahaan (MSU).
- b. Merapikan ruangan komisaris perusahaan (MSU).
- c. *Filling file* ke komisaris perusahaan (MSU).
- d. *Receptionist*.
- e. Permintaan nomor kelas.
- f. Membuat absensi, *name tag*, label buku untuk kelas yang akan berjalan.
- g. Merekap Motorola dan input Motorola untuk dibuatkan laporan evaluasi, lalu dikirimkan ke *trainer*, sales (AE) dan klien perusahaan.
- h. Mengirim laporan *trainer* bulanan ke Jakarta (kantor pusat).
- i. Menginput data peserta ke *client builer*.
- j. *Request link voice of customer* (VOC) dan mengirimkan ke setiap peserta di kelas melalui email dan sms *blasting*.

1.4.4. Gambaran Umum Ketenagakerjaan

Berdasarkan data dari HRD (*Human Resources Development*) dalam peraturan perusahaan PT. Dasindo Media – Tahun 2013 Bab III hubungan kerja, Pasal 6 tentang penerimaan karyawan yaitu:

1. Penerimaan karyawan disesuaikan dengan kebutuhan pengisian jabatan perusahaan, yang terjadi karena:
 - a. Peningkatan beban kerja dalam perusahaan;
 - b. Perluasan bidang usaha perusahaan;
 - c. Penambahan fungsi dalam organisasi perusahaan;
 - d. Pemutusan hubungan kerja (PHK).
2. Kebutuhan pengisian jabatan dipenuhi dengan cara:
 - a. Promosi karyawan;
 - b. Mutasi karyawan;
 - c. Penerimaan karyawan;
3. Kebutuhan pengisian jabatan diajukan oleh Manajer Departemen, dengan mendapatkan rekomendasi dari Manajer *Human Resources* (selanjutnya disebut HR), kepada Direksi untuk mendapatkan persetujuan.
4. Penerimaan karyawan dilakukan melalui prosedur rekrutmen yang ditetapkan oleh perusahaan, dan dilaksanakan oleh Departemen HR
5. Manajer HR dan Manajemen Departemen melaksanakan penerimaan karyawan dengan melalui tahap-tahap sebagai berikut :
 - a. Seleksi lamaran dan daftar riwayat hidup (*Curriculum Vitae*);
 - b. Interview HRD dan *assessment* singkat;
 - c. Tes psikologi atau tes yang setara dengan hal tersebut;
 - d. Interview *user*;
 - e. Pertemuan dengan direksi.
6. Direksi menetapkan dalam suatu keputusan direksi tentang pengungkapan informasi (*Disclosure*) yang harus diberikan oleh calon karyawan untuk memastikan bahwa penerimaan karyawan menghasilkan karyawan yang tepat.
7. Manajer HR menetapkan calon karyawan yang lulus dalam tahap-tahap yang dimaksud dalam ayat (5) dengan suatu berita acara tertulis, untuk mendapatkan

persetujuan direksi.

Data pegawai di PT. Dasindo Media Bandung (Dale Carnegie *Training*) dapat dilihat pada tabel 1.1.

TABEL 1.1.
DAFTAR NAMA DAN JABATAN KARYAWAN
DI PT. DASINDO MEDIA BANDUNG (DALE CARNEGIE TRAINING)

No	Posisi	Inisial Nama	Jumlah
1	<i>Management</i>	MSU, ASA	2
2	CMGT	AGW	1
3	<i>Finance</i>	ASC, MSA	2
4	GALOG	MRI, ARN, HEN, CSU, HID, ASU	6
5	HRD	LWW, KKE	2
6	IT	(ARN)	-
7	<i>Corporate Solution</i>	(TEL), AKA, TFR	2
8	Marcomm	TEL, RWI	2
9	<i>Sales (AE)</i>	VAN, FRA, MDF, RUH, DSU, FSE, LNM, THE, MCH, DCP	10
Jumlah			27

Sumber: Dale Carnegie “PT. Dasindo Media”, 2019