

ABSTRAK

Belum terpenuhinya keterampilan yang menjadi persyaratan pada suatu posisi dan upaya meningkatkan keterampilan tersebut secara unggul, merupakan tujuan yang mendasari penelitian perancangan pelatihan ini. Mall “X” kota Bandung telah berdiri lebih dari 6 tahun berupaya mempertahankan eksistensi dan menghadapi kompetitor. Upaya strategis yang ditempuh manajemen adalah memelihara dan meningkatkan transaksi customer produktifnya melalui program point reward. Customer Service Point Reward adalah wakil mall “X” yang bertemu langsung dengan customer produktif (member) untuk menginformasikan program point reward. Personil Customer Service Point Reward harus memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang unggul. Penelitian ini adalah untuk mengetahui kebutuhan kemudian merancang dan mengevaluasi pelatihan bagi mall “X”, yaitu untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi interpersonal.

Perancangan pelatihan ini menggunakan pendekatan sistematis/ Instructional System Design (Andrews and Gordon, 1980; Gordon, 1994; Reigeluth, 1989). Tahap pertama adalah merancang pelatihan, yang terdiri atas proses berurutan berupa front end analysis, design-development, dan evaluation. Tahap kedua adalah pengukuran efektifitas rancangan pelatihan melalui eksperimen dengan quasi experimental design serta mengukur reaksi peserta pada pelaksanaan pelatihan. Subjek penelitian adalah para personil Customer Service Point Reward mall “X” dengan masa kerja minimal 3 bulan.

Alat ukur keterampilan komunikasi interpersonal mengacu pada interpersonal communication model (Robert W. Lucas, 2005 dalam Customer Service : Building Successful Skills for The Twenty-First Century. Validasi menggunakan content validity/ penilaian oleh para ahli (inter-rater). Penelitian dilengkapi dengan data penunjang tes tertulis (knowledge test), kuesioner pelaksanaan pelatihan, dan observation check list.

Rancangan pelatihan ini menggunakan pendekatan experiential learning. Customer Service Point Reward belajar melalui pengalaman untuk menghayati perannya, menerapkan komunikasi interpersonal, membangun konsep dan mengintegrasikannya. Hasil pengukuran efektifitas pelatihan menunjukkan seluruh peserta dalam kelompok eksperimen mengalami peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal rata-rata 29,5 point (4,3%). Hasil pengukuran statistik menggunakan wilcoxon match pairs test dengan derajat kepercayaan ($\alpha = 0,05$) menunjukkan T jenjang $(0) \leq T$ tabel (0) berupa terima H_0 dan tolak H_1 yaitu terdapat perbedaan keterampilan komunikasi interpersonal sebelum dan sesudah pelatihan, sehingga pelatihan berpengaruh pada keterampilan komunikasi interpersonal.

Hasil pelaksanaan, pengukuran, dan data penunjang menunjukkan terjadinya proses belajar yang efektif pada diri peserta dalam mengakomodir aspek-aspek komunikasi interpersonal untuk diterapkan saat pelatihan maupun bekerja di lapangan sesungguhnya. Saran bagi manajemen Mall “X” adalah untuk memberikan pelatihan dan pengukuran keterampilan komunikasi interpersonal pada Customer Service Point Rewards Mall “X” secara berkesinambungan dalam rangka mendukung keberhasilan dan optimalisasi mereka dalam melaksanakan tugas pekerjaan menginformasikan program Point Rewards pada para member.

ABSTRACT

This research of the training's design was made base on the fact that one of the ability that become requirement for a position and the effort to improve that ability is not fulfilled. Mall "X" in Bandung city that has established more than 6 years try to keep its existence and facing the other competitors. The strategic way that has been taken is taking care and improves its potential customers' transaction by Point Reward Program. Point Reward's Customer Service is a Mall "X" representative to tell its potential customers (member) about the Point Reward Program. That is why they must have a good interpersonal communications. The aim of this research is to know what they need then design and evaluate the training for Mall "X" in the purpose to improve their performance in interpersonal communications' ability.

This design of training uses systematic approach or Instructional System Design (Andrews and Gordon, 1980; Gordon, 1994; Reigeluth, 1989). The first step is designing the training that includes of continuing process in front end analysis, design-development, and evaluation. The second step is the assessment of the effectiveness of the training's design itself by doing research which use quasi experimental design and measure the reaction of the training's participants. Point Reward's Customer Services in Mall "X" with the minimum 3 months of working experiences are the subject of this research.

The tools that used to measure the interpersonal communications' ability are based on interpersonal communication model (Robert W. Lucas, 2005 in Customer Service: Building Successful Skills for The Twenty-First Century). For the validation, this research applies the validity content or the evaluation from the expert (inter-rater). This research also use the knowledge test, questioners, and observation check list.

This training's design applies experiential learning approach. From their experiences, Point Reward's Customer Services learn about their role deeply, the application of interpersonal communications, build the concept of communication and how to integrate all of them. The result of the research shows the increase of interpersonal communications' ability for about 29.5 point (4.3%). The statistic result used Wilcoxon match pair test with the trust degree 0.05 ($\alpha = 0,05$) and T ladder ($0 < T$ tables (0) in the form of accepted H_0 and refuse the H_1 , shows the differentiation in interpersonal communications' ability before and after the training. Thus direct use in the conclusion that the training given the effect to the interpersonal communications' ability.

All the results, the measurements, and the supported datas show the effective learning process of the participants in accomodating interpersonal communications aspects to be applied either in the training or when working in the field. To support the successful and the optimalization of employee's work, the researcher suggests the Mall "X" management to give training and do evaluation of interpersonal communications' ability of the Point Reward's Customer Services periodically.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS LAPORAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

I.	1	Latar Belakang Penelitian	1
	2	Rumusan Masalah	10
	3	Maksud Dan Tujuan Penelitian	
		I. 3. 1 Maksud Penelitian	12
		I. 3. 2 Tujuan Penelitian	12
	4	Kegunaan Penelitian	
		I. 4. 1 Kegunaan Teoritis	13

I. 4. 2 Kegunaan Praktis	13
--------------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II. 1. Ruang Lingkup	
II. 1. 1 Properti [<i>Mall</i>]	15
II. 1. 2 PT. "X"/ <i>Mall</i> "X"	16
II. 1. 3 <i>Member and Point Rewards</i>	17
II. 1. 4 <i>Customer Service</i>	18
II. 1. 5 <i>Customer Loyalty</i>	19
II. 1. 6 <i>Service Quality</i>	20
2. Teori Komunikasi	
II. 2. 1 Definisi Komunikasi.....	21
II. 2. 2 Definisi Komunikasi Interpersonal	22
II. 2. 3 Komunikasi Organisasi	
II. 2. 3. 1 Definisi Komunikasi Organisasi	25
II. 2. 3. 2 Definisi Komunikasi Organisasi (Bisnis/ Perusahaan) ..	25
3. Perancangan Pelatihan	
II. 3. 1 Definisi Pelatihan	27
II. 3. 2 Rancangan Pelatihan (<i>Training Design</i>).....	30
4. <i>Experiential Learning Method</i>	
II. 4. 1 Definisi <i>Experiential Learning</i>	35
II. 4. 2 Metoda dalam <i>Experiential Learning</i>	38

5. Kerangka Penelitian	40
6. Asumsi Penelitian.....	46
7. Hipotesis Penelitian.....	46

BAB III METODE PENELITIAN

III. 1 Metode Penelitian	47
2 Definisi Operasional	
3. 2. 1 Definisi Konseptual dan Operasional	
3. 2. 1. 1 Komunikasi	49
3. 2. 1. 1 Pelatihan	50
3. 2. 1. 1 <i>Experiential Learning</i>	52
3 Prosedur Penelitian.....	53
4 Alat Ukur	58
5 Subjek Penelitian	70
5 Validitas Alat Ukur	71
6 Prosedur Pelaksanaan Evaluasi Pelatihan	72
7 Metode Analisa Evaluasi Pelatihan	73

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

IV. 1 Hasil Penelitian	75
4. 1. 1 Rancangan Pelatihan	
4. 1. 1. 1 Analisa Kebutuhan Pelatihan (<i>Front End Analysis</i>)	75
4. 1. 1. 2 Perancangan Pelatihan (<i>Design and Development</i>)	77

4. 1. 1. 3	Materi Pelatihan	78
4. 1. 1. 3	Metoda yang digunakan dalam Pelatihan	82
4. 1. 1. 5	Jadwal dan Waktu Pelaksanaan Pelatihan	86
4. 1. 2	Hasil Pengolahan Data	
4. 1. 2. 1	Gambaran Subjek Penelitian	91
4. 1. 2. 2	Pengolahan Data Pengukuran Keterampilan Komunikasi Interpersonal (<i>Rating Scale</i>)	92
4. 1. 2. 3	Uji Signifikansi Menggunakan Peringkat Bertanda dari <i>Wilcoxon</i>	93
4. 1. 2. 4	Distribusi Frekuensi Data Pengukuran Keterampilan Komunikasi Interpersonal (<i>rating scale</i>)	94
4. 1. 2. 5	Pengolahan Data Penunjang	96
4. 1. 2. 3. 1	<i>Observation Check List</i>	96
4. 1. 2. 3. 2	Tes Tertulis (<i>Knowledge test</i>)	96
4. 1. 2. 3. 3	Reaksi Peserta Pelatihan	97
IV. 2	Pembahasan	
4. 2. 1	Rancangan Pelatihan	98
4. 2. 2	Evaluasi Efektifitas Pelatihan	105
4. 2. 1	Pembahasan secara Deskriptif (Individual)	113

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V. 1	Kesimpulan.....	128
2	Saran.....	131

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 2	Kriteria Hasil Pelatihan
Tabel 3. 1	Skema dari Sistem Desain Instruksional dalam Pembuatan Rancangan Program Pelatihan
Tabel 3. 4. 1	Penyusunan Alat Ukur Keterampilan Komunikasi Interpersonal (<i>Rating Scale</i>)
Tabel 3. 4. 1. 1	Interval <i>Score</i> Alat Ukur Keterampilan Komunikasi Interpersonal (<i>Rating Scale</i>)
Tabel 3. 4. 2. a	Interval <i>Score</i> Total Data Penunjang Tes Tertulis (<i>Knowledge test</i>)
Tabel 3. 4. 2. b	Penjelasan Data Penunjang <i>Observation Check List</i>
Tabel 3. 4. 2. b	Interval <i>Score</i> Total Data Penunjang <i>Observation Check List</i>
Tabel 3. 4. 2. c	Interval <i>Score</i> Total Data Penunjang Reaksi Peserta (Kuesioner Pelaksanaan Pelatihan)
Tabel 3. 4. 3	Rancangan Evaluasi Pelatihan
Tabel 4. 1. 1. 3	Materi Pelatihan
Tabel 4. 1. 1. 4	Rancangan Kegiatan Pelatihan
Tabel 4. 1. 1. 5a	Jadwal Pelaksanaan Pelatihan hari ke 1
Tabel 4. 1. 1. 5b	Jadwal Pelaksanaan Pelatihan hari ke 2
Tabel 4. 1. 1. 5c	Jadwal Pelaksanaan Pelatihan hari ke 3
Tabel 4. 1. 2. 1	Gambaran Subjek penelitian

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 2. 2	Model komunikasi interpersonal
Bagan 2. 5	Bagan Kerangka Pemikiran
Bagan 4. 1. 1. 4	Siklus Pendekatan <i>Experiential Learning</i>
Bagan 4. 1. 2. 2. 3. 2	Penilaian Keterampilan Komunikasi Interpersonal Sebelum dan Sesudah Mengikuti Pelatihan pada Kelompok Kontrol dan Eksperimen
Bagan 4. 1. 2. 2. 2	Distribusi Frekuensi Penilaian Keterampilan Komunikasi Interpersonal pada Kelompok Kontrol
Bagan 4. 1. 2. 2. 2	Distribusi Frekuensi Penilaian Keterampilan Komunikasi Interpersonal pada Kelompok Eksperimen
Bagan 4. 1. 2. 5. 2. 1	Score Pengetahuan Keterampilan Komunikasi Interpersonal (<i>Knowledge test</i>) pada Kelompok Kontrol
Bagan 4. 1. 2. 5. 2. 2	Score Pengetahuan Keterampilan Komunikasi Interpersonal (<i>Knowledge test</i>) pada Kelompok Kontrol

DAFTAR GRAFIK

- Grafik 4. 1. 2. 2. 1 Penilaian Keterampilan Komunikasi Interpersonal Sebelum dan Sesudah Mengikuti Pelatihan pada Kelompok Kontrol
- Grafik 4. 1. 2. 2. 2 Penilaian Keterampilan Komunikasi Interpersonal Sebelum dan Sesudah Mengikuti Pelatihan pada Kelompok Eksperimen.
- Grafik 4. 2. 1. 1 Profil *Score* BD
- Grafik 4. 2. 1. 2 Profil *Score* DA
- Grafik 4. 2. 1. 3 Profil *Score* IS
- Grafik 4. 2. 1. 4 Profil *Score* MD
- Grafik 4. 2. 1. 5 Profil *Score* MT
- Grafik 4. 2. 1. 6 Profil *Score* YL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Job Description Customer Service Point Rewards</i>
Lampiran 2	<i>Run Down Rancangan Pelatihan</i>
Lampiran 3	Materi Pelatihan
Lampiran 4	Instruksi <i>Role Play</i> untuk <i>Pre - Posttest</i>
Lampiran 5	Instruksi <i>Role Play</i> untuk Sesi Pelatihan Hari ke 3
Lampiran 6	Alat Ukur Keterampilan Komunikasi Interpersonal (<i>Rating Scale</i>)
Lampiran 7	Data Penunjang Pengukuran Keterampilan Komunikasi Interpersonal (<i>Observation Check List</i>)
Lampiran 8	Hasil <i>Content Validity</i>
Lampiran 9	Data Penunjang Pengukuran Pengetahuan Komunikasi Interpersonal (<i>Knowledge test</i>)
Lampiran 10	Data Penunjang Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan (Reaksi Peserta)
Lampiran 11	Lembar Observasi (Individual dan Umum)
Lampiran 12	Hasil Pengolahan Data Pelaksanaan Rancangan Pelatihan
Lampiran 13	Uji Coba (<i>Try Out</i>)