

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	12
I.3 Tujuan Penelitian	12
I.4 Manfaat Penelitian	13
I.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
II.1 Kompetensi	15
II.2 Kamus Kompetensi Spencer	15
II.3 <i>Customer Oriented Selling</i>	18
II.4 Kinerja	19
II.5 Penilaian Kinerja (<i>Performance Appraisal</i>)	19
II.6 Pengembangan Sumber Daya Manusia	19

II.7 Pelatihan	20
II.7.1 Metode Pelatihan	20
II.7.2 Langkah-Langkah Perancangan Pelatihan	23
II.8 <i>Framework</i> Pelatihan Kerja.....	23
II.8.1 ADDIE.....	23
II.9 Pemilihan Teori/Model/Kerangka Perancangan.....	25
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH	27
III.1 Sistematika Perancangan.....	27
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	27
III.1.2 Tahapan Perancangan.....	27
III.1.3 Deskripsi Mekanisme Verifikasi.....	32
III.1.4 Deskripsi Mekanisme Validasi Hasil Rancangan	33
III.2 Identifikasi Sistem Terintegrasi	33
III.3 Batasan dan Asumsi Penelitian	34
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	35
IV.1 Pengumpulan Data	35
IV.1.1 Deskripsi Data.....	35
IV.1.2 Profil Perusahaan	36
IV.1.3 Uraian Tugas Divisi Sales.....	37
IV.2 Spesifikasi dan Standar Perancangan Pelatihan.....	38
IV.2.1 Spesifikasi Rancangan Pelatihan	38
IV.3 Proses Perancangan.....	38
IV.3.1 <i>Analyze</i>	39
IV.3.2 <i>Design</i>	45
IV.4 Hasil Rancangan	46
IV.4.1 Rancangan Program Pelatihan Menggunakan <i>Framework</i> ADDIE ..	46
IV.4.2 Buku Pedoman dan Silabus Pelatihan Karyawan Sales.....	48
BAB V ANALISIS	50
V.1 Verifikasi dan Validasi.....	50

V.1.1 Verifikasi Hasil Rancangan.....	50
V.1.2 Perancangan Sistem Terintegrasi	51
V.1.3 Validasi Hasil Rancangan	55
V.2 Analisis Hasil	55
V.2.1 Evaluasi Hasil Rancangan.....	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	57
VI.1 Kesimpulan	57
VI.2 Saran dan Rekomendasi	57
VI.2.1 Saran Penelitian Selanjutnya	57
VI.2.2 Rekomendasi bagi PT Fullmoon Jaya Abadi Bekasi	57
DAFTAR PUSTAKA	58