

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN LEMBAGA PELATIHAN
PT. HANDARU UTAMA NITYASA (HUMANIS GROUP)
DI JAKARTA SELATAN**



Oleh:

**AHADINI RATRI MAYANG SARI
NIM: 1501190056**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER ADMINISTRASI/MANAJEMEN PENDIDIKAN**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (UKI)
JAKARTA
2019**

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN LEMBAGA PELATIHAN
PT. HANDARU UTAMA NITYASA (HUMANIS GROUP)
DI JAKARTA SELATAN**



**Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Magister Pendidikan**

Oleh:

**AHADINI RATRI MAYANG SARI
NIM: 1501190056**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER ADMINISTRASI/MANAJEMEN PENDIDIKAN**

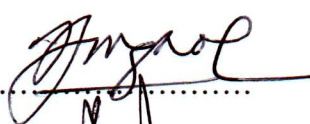
**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (UKI)
JAKARTA
2019**



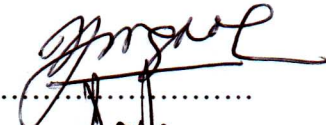
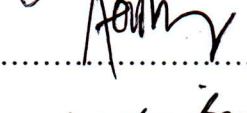
**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER ADMINISTRASI/MANAJEMEN PENDIDIKAN**

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
1. Said Hutagaol, Ph.D Pembimbing 1	28 - 8 - 2019	
2. Dr. Hotner Tampubolon, MM Pembimbing 2	28 - 8 - 2019	

PERSETUJUAN KOMISI TIM PENGUJI

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
1. Said Hutagaol, Ph.D	28 - 8 - 2019	
2. Dr. Hotner Tampubolon, MM	28 - 8 - 2019	
3. Dr. Dra. Mesta Limbong, M.Psi	28/8-2019	

Tanggal Lulus	: 26 Agustus 2019
Nomor Induk Mahasiswa	: 1501190056



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER ADMINISTRASI/MANAJEMEN PENDIDIKAN**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGARSIPAN

Ke Perpustakaan Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia

Mengetahui
Ketua Program Studi
Magister Administrasi/Manajemen Pendidikan

Dr. Dra. Mesta Limbong, M.Psi.

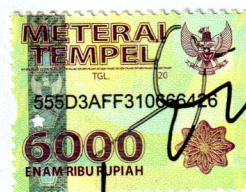
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia (UKI) Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, 26 Agustus 2019



Ahadini Ratri Mayang Sari
NIM: 1501190056

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Indonesia, yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : **Ahadini Ratri Mayang Sari**

NIM : **1501190056**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“EFEKTIVITAS MANAJEMEN LEMBAGA PELATIHAN PT. HANDARU UTAMA NITYASA (HUMANIS GROUP) DI JAKARTA SELATAN”

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Indonesia, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Agustus 2019

Yang Menyatakan,



Ahadini Ratri Mayang Sari
NIM: 1501190056

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah mengijinkan dan melimpahkan rahmatNya sehingga tesis yang berjudul “Efektivitas Manajemen Lembaga Pelatihan PT. Handaru Utama Nityasa (Humanis Group) di Jakarta Selatan” dapat diselesaikan. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Magister Administrasi/Manajemen Pendidikan Pada Program Magister Universitas Kristen Indonesia di Jakarta.

Proses penulisan tesis ini tidak lepas dari arahan, bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rendah hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Bintang R.Simbolon, S.Si., M.Si., sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia.
2. Ibu Dr. Dra. Mesta Limbong, M.Psi., sebagai Ketua Program Studi Magister Administrasi/Manajemen Pendidikan Universitas Kristen Indonesia dan penguji tesis yang telah memberikan masukan pada saat sidang tesis.
3. Bapak Said Hutagaol, Ph.D, sebagai pembimbing I yang telah sabar dan tulus ikhlas membimbing, menelaah materi, memberi masukan, dan memotivasi penulis dari awal hingga tesis ini selesai.
4. Bapak Dr. Hotner Tampubolon, MM., sebagai pembimbing II yang telah membimbing, memberikan masukan, menelaah materi, dari awal tesis ini dibuat hingga selesai.
5. Seluruh dosen Program Magister Administrasi/Manajemen Pendidikan Universitas Kristen Indonesia yang telah membagikan ilmunya selama perkuliahan Program Pascasarjana ini.
6. Seluruh staf Magister Administrasi/Manajemen Pendidikan yang telah banyak memberi dukungan dan bantuan administrasi pada penulis selama perkuliahan dan penyelesaian tesis.

7. Bapak Fajar Wibisono, Direktur PT. Handaru Utama Nityasa (Humanis Group) yang telah memberikan tantangan dan juga ijin bagi Peneliti untuk mengadakan penelitian pada perusahaan yang dipimpin.
8. Bapak Edi Cahyo Prastyo sebagai *Senior Consultant* & Ibu Febri Ristiana sebagai Staff Administrasi & Keuangan PT. Handaru Utama Nityasa (Humanis Group) yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi Narasumber dan bersedia diwawancarai untuk berbagi pengalaman selama wawancara berlangsung.
9. Suamiku tercinta Ayah Bayu Baskoro dan anak-anakku tersayang Mbak Arrayana Amaranggana Baskoro dan Adik Arradhina Suranggana Baskoro yang senantiasa mendoakan, memberikan motivasi, dan telah sabar memahami kesibukan Penulis baik pada saat perkuliahan maupun penulisan tesis ini.
10. Ibunda tercinta dan saudara-saudaraku yang selalu mendoakan dan memberikan semangat pada Penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
11. Seluruh rekan-rekan pengajar di Departemen *Special Education*, terutama rekan-rekan di Unit TEC High Support yang telah mendukung, memberikan semangat, mendoakan, membantu Penulis dalam menyelesaikan kuliah maupun menyelesaikan tesis ini.
12. Ibu Ismana Haryono dan Bapak Suyono Sumohadiwidjojo, Dewan Yayasan Sekolah Cita Buana, yang telah mengadakan dan mendukung program peningkatan pendidikan karyawannya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah SWT dan masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Untuk itu penulis mohon maaf dan terbuka akan saran dan kritik yang dapat membangun dan meningkatkan kualitas tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 26 Agustus 2019



Ahadini Ratri Mayang Sari
NIM: 1501190056

ABSTRAK

Ahadini Ratri Mayang Sari, Efektivitas Manajemen Lembaga Pelatihan PT. Handaru Utama Nityasa (Humanis Group) Di Jakarta Selatan, Tesis, Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia Jakarta, Agustus 2019.

Ditengah tekanan kompetisi dalam bidang penyedia layanan pelatihan yang semakin ketat, usaha untuk menjadi lembaga penyedia layanan pelatihan yang dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan pada klien pengguna jasa bukanlah suatu pekerjaan yang mudah bagi lembaga penyedia layanan pelatihan seperti halnya Humanis Group. Humanis Group diharapkan mampu untuk terus bersaing dengan menunjukkan manajemen yang efektif dalam pengelolaan usaha penyedia jasa pelatihan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas manajemen Humanis Group dalam melaksanakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga penyedia jasa pelatihan selama kurun waktu tigabelas tahun sehingga mampu bersaing dalam ketatnya persaingan di bidang usaha penyedia jasa pelatihan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan dilakukan melalui teknik sampel dengan pertimbangan tertentu (*purposive sampling*) melalui wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen Humanis Group melaksanakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian secara efektif dalam menjalankan usahanya, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat hal-hal yang perlu dioptimalkan dalam fungsi pelaksanaan dan pengendalian.

Kata kunci: Efektivitas Manajemen, Lembaga Penyedia Layanan Pelatihan, Fungsi Manajemen.

ABSTRACT

Ahadini Ratri Mayang Sari, The Effectiveness of Management PT. Handaru Utama Nityasa (Humanis Group) as Training Provider Comapany in South Jakarta, Thesis, Jakarta: Postgraduate Program at the Indonesian Christian University in Jakarta, August 2019.

In the middle of competition pressure in the field of training service providers that are increasingly stringent, efforts to become a provider of training services that can meet the needs and provide satisfaction to clients of service users is not an easy job for training service providers such as the Humanis Group. The Humanis Group is expected to be able to continue to compete by showing effective management in managing business training providers. This study aims to determine the effectiveness of the management of the Humanis Group in carrying out the process of planning, organizing, implementing and controlling in conducting its business as a provider of training services for a period of thirteen years so as to be able to compete in the intense competition in the field of training service providers. This study used a qualitative method with a purposive sampling technique which was carried through in-depth interviews. The results showed that the management of the Humanis Group carried out the process of planning, organizing, actuating and controlling effectively in running its business, even though in its implementation there were still things that needed to be addressed in the process of actuating and controlling.

Keywords: Effective Management, Training Service Provider, Functions of Management

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN KOMISI TIM PENGUJI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGARSIPAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Fokus Penelitian	6
1.5 Sub Fokus Penelitian	7
1.6 Rumusan Permasalahan.....	7
1.7 Tujuan Penelitian.....	8
1.8 Paradigma.....	8
1.9 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	10
KAJIAN TEORI	10
2.1 Manajemen Efektif	10
2.1.1 Definisi Manajemen.....	10
2.1.2 Definisi Efektivitas.....	13
2.1.3 Prinsip- Prinsip dalam Manajemen yang Efektif	14
2.2 Fungsi-Fungsi Dalam Manajemen	25
2.2.1 Perencanaan (<i>Planning</i>)	25
2.2.2 Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	34

2.2.3	Pelaksanaan (<i>Actuating</i>)	43
2.2.4	Pengendalian (<i>Controlling</i>)	50
BAB III		57
METODOLOGI PENELITIAN		57
3.1	Tujuan Penelitian	57
3.2	Metode Penelitian	58
3.3	Rancangan Penelitian	59
3.4	Teknik Pengumpulan Data	60
3.4.1	Lokasi Penelitian	60
3.4.2	Pemilihan Narasumber	60
3.4.3	Wawancara Mendalam	62
3.5	Teknik Analisa Data	63
3.5.1	Reduksi Data	64
3.5.2	Menarik Kesimpulan	64
3.5.3	Triangulasi	65
3.6	Validasi Data	65
BAB IV		67
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN		67
4.1	Temuan Hasil Penelitian	67
4.1.1	Fungsi Perencanaan (<i>Planning</i>)	68
4.1.2	Fungsi Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	73
4.1.3	Fungsi Pelaksanaan (<i>Actuating</i>)	76
4.1.4	Fungsi Pengendalian (<i>Controlling</i>)	82
4.2	Pembahasan Temuan Hasil Penelitian	86
4.2.1	Fungsi Perencanaan Humanis Group	86
4.2.2	Fungsi Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	95
4.2.3	Fungsi Pelaksanaan (<i>Actuating</i>)	100
4.2.4	Fungsi Pengendalian (<i>Controlling</i>)	107
4.3	Matriks Analisis Hasil Pembahasan Manajemen PT. Handaru Utama Nityasa (Humanis Group)	112
BAB V		120
KESIMPULAN DAN SARAN		120
5.1	Kesimpulan	120

5.2	Implikasi	121
5.3	Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....		125
LAMPIRAN		129
Lampiran 1.	Gambaran Umum PT. Handaru Utama Nityasa (Humanis Group)	129
Lampiran 2.	Daftar pertanyaan panduan wawancara	137
Lampiran 3.	Hasil wawancara Peneliti terhadap narasumber 1	141
Lampiran 4.	Hasil wawancara Peneliti terhadap narasumber 2	149
Lampiran 5.	Hasil wawancara Peneliti terhadap narasumber 3	155
Lampiran 6.	Surat Permohonan Ijin Melakukan Penelitian di PT. Handaru Utama Nityasa (Humanis Group)	160
Lampiran 7.	Surat Pemberian Ijin Dilakukannya Penelitian di PT. Handaru Utama Nityasa (Humanis Group)	161
Lampiran 8.	Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara dengan Tiga Orang Narasumber.....	162
RIWAYAT HIDUP.....		164

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Manajemen yang efektif.....	24
Tabel 2.2 Indikator fungsi perencanaan (<i>Planning</i>).....	34
Tabel 2.3 Indikator fungsi pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	43
Tabel 2.4 Indikator fungsi pelaksanaan (<i>Actuating</i>)	49
Tabel 2.5 Indikator fungsi pengendalian (<i>Controlling</i>)	55
Tabel 4.1 Temuan hasil penelitian mengenai fungsi perencanaan.....	68
Tabel 4.2 Temuan hasil penelitian mengenai fungsi pengorganisasian.....	74
Tabel 4.3 Temuan hasil penelitian mengenai fungsi pelaksanaan	76
Tabel 4.4 Temuan hasil penelitian mengenai fungsi pengendalian	82
Tabel 4.5 Analisa hasil pembahasan	112
Tabel L.2 Daftar pertanyaan panduan wawancara.....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 McKinsey's 7-S Framework	21
Gambar 2.2 Proses Manajemen.....	25
Gambar 2.3 Proses Perencanaan	27
Gambar 2.4 Proses Pengorganisasian	37
Gambar 2.5 Langkah-langkah Fungsi Pengendalian	52
Gambar L.1 Struktur Organisasi Humanis Group	130
Gambar L.2 Struktur Organisasi Humanis Group	133
Gambar L.3 Alur Kerja Humanis Group	136