

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAKSI	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Metodologi Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
B. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	13
C. Pengertian dan Tujuan Pendidikan dan Pelatihan	15
C.1. Pengertian Pendidikan dan Pelatihan	15
C.2. Tujuan Pendidikan dan Pelatihan	17
D. Teori Kebutuhan Pelatihan dan Langkah-langkah Pelatihan	20
D.1. Teori Kebutuhan Pelatihan	20
D.2. Langkah-langkah Pelatihan	21
E. Metode-metode Pelatihan	22
F. Perencanaan Program Pendidikan dan Pelatihan	25

G. Pengukuran Hasil Pelatihan	28
H. Penempatan Karyawan Setelah Pelatihan	29

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan dan Perkembangannya	34
B. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	35
B.1. Struktur Organisasi	35
B.2. Pembagian Tugas	38
C. Keadaan Personalia Perusahaan	40
D. Aktivitas Perusahaan	41
E. Pendidikan dan Pelatihan	42

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Kebijakan PT. Istana Argo Kencana Palembang Dalam Pendidikan dan pelatihan	43
A.1. Materi Pendidikan dan Pelatihan	45
A.2. Tenaga Pengajar	47
A.3. Tempat Pendidikan dan Pelatihan	47
B. Metode-metode Pendidikan dan Pelatihan	48
C. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Pada PT. Istana Argo Kencana Palembang	50
C.1. Peserta Pendidikan dan Pelatihan	50
C.2. Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Pada PT. Istana Argo Kencana Palembang	51
D. Peningkatan dan Penurunan Volume Layanan Service Setelah Pendidikan dan Pelatihan	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	57
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN