

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN.....	i
LEMBAR SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Ruang Lingkup.....	8
D. Fokus Penelitian	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Hakikat Pengembangan Program	12
1. Definisi Pengembangan Program dalam Teknologi Pendidikan ...	12
2. Model-model Pengembangan	16
B. Hakikat Pelatihan	41

1. Pengertian Pelatihan.....	41
2. Fungsi dan Tujuan Pelatihan	42
3. Komponen Pelatihan.....	45
4. Pelatihan dalam Perspektif Teknologi Pendidikan	54
5. Pelatihan sebagai Pembelajaran Orang Dewasa.....	57
6. Metode dan Teknik Pembelajaran Orang Dewasa dalam Pelatihan.....	65
C. Karakteristik <i>Customer Account Representative</i> (CAR)	72
1. Profil <i>Customer Account Representative</i> (CAR)	72
2. Kompetensi <i>Customer Account Representative</i> (CAR).....	73
D. Profil PT. Andalan Multi Kencana (Allmakes)	74
1. Profil PT. Andalan Multi Kencana (Allmakes)	74
2. Visi dan Misi PT. Andalan Multi Kencana (Allmakes).....	75
E. Rasional Pengembangan.....	75
F. Penelitian yang Relevan.....	78

BAB III STRATEGI DAN PROSEDUR PENGEMBANGAN

A. Strategi Pengembangan	79
1. Tujuan Pengembangan.....	79
2. Metode Pengembangan.....	79
3. Pengkaji dan Responden.....	80
4. Tempat dan Waktu Uji Coba	81

5. Instrumen.....	81
B. Prosedur Pengembangan	86
1. Analisis (<i>Analysis</i>).....	87
2. Perancangan (<i>Design</i>)	89
3. Pengembangan (<i>Development</i>)	91
4. Implementasi (<i>Implementation</i>).....	91
5. Evaluasi (<i>Evaluation</i>)	92
C. Teknik Evaluasi	92
D. Teknik Analisis Data.....	94

BAB IV HASIL PENGEMBANGAN

A. Hasil Proses Pengembangan.....	95
1. Analisis (<i>Analysis</i>).....	95
2. Perancangan (<i>Design</i>)	98
3. Pengembangan (<i>Development</i>)	104
4. Implementasi (<i>Implementation</i>).....	105
5. Evaluasi (<i>Evaluation</i>)	106
B. Nama Produk	116
1. Program Pelatihan	116
2. Bahan Pelatihan.....	117
C. Karakteristik Program.....	117
D. Kelebihan Program	117
E. Keterbatasan Pengembangan.....	118

F. Prosedur Pemanfaatan	119
-------------------------------	-----

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	120
---------------------	-----

B. Implikasi	122
--------------------	-----

C. Saran	123
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN