

HALAMAN PERSEMBAHAN

This Thesis is dedicated to:

Vony Rachmasari's Parents and Siblings:

Suparno, Nurhaiza, Mega, Rizka

Vony Rachmasari's Paramour:

Rachmat Arifin Adha, ST

*for my parents who believe I can do anything, for my sisters who just saw the
best of someone, for my beloved who always supported me*

Thank you for the love and joy you brings

ABSTRACT

Vony Rachmasari. An Survey of the Employee Opinion about 8 Principles Coaching at Mandiri University PT.Bank X Persero Tbk. Thesis. Jakarta: Educational Technology Department, Education Science Faculty, State University of Jakarta, in 2016.

The research was conducted at Official Mandiri University, Tanah abang, center jakarta. The period in implementing, compiling, and reporting this study from Juny 2015 to September 2015. This study was an survey which was aimed aimed to describe employee opinions about the 8 principles of coaching by Jack Canfield and Dr. Peter Chee include; (1) the coaching spirit, (2) relationship and trust, (3) asking question and curiosity, (4) listening and intuition (5) feedback and awareness (6) suggestion and simplification (7) goals and action plan, (8) accountability and accomplishment.

Data collected by interview, make observations, distributing questionnaires, documentation. Analysis data using is descriptive analysis percentage. The sample survey is the employee in division of Central Operations and Leadership. The sampling technics with purposive sampling stratified sampling determined researchers from several divisions at the institute.

The results showed that the average percentage score of the employee opinion is 40 respondents, on the first principle coaching is "the coaching spirit" attained (88%), the second principle is "relationship and trust" attained (75%), the third principle is "asking question and curiosity" attained (79%), of the four principle is "listening and intuition" attained (79%), fifth principle is "feedback and awareness" attained (79%), of the sixth principle is "suggestion and simplification" attained (76%), of the seven principle is "goals & action plan" attained (86%), of the eight principle is " accountability and accomplishment " attained (76%). It can be concluded that the overall average percentage 88% of the maximum category 100% means that the majority of employees do coaching with the principles of coaching.

The results of this study are expected to be a material reflection of institutions in applying coaching, and can be used as an evaluation for improving implementation of coaching in the future

ABSTRAK

Vony Rachmasari. Survey Pendapat Karyawan Tentang 8 Prinsip Coaching di Mandiri University Group PT.Bank X Persero Tbk. Skripsi. Jakarta: Jurusan Kurikulum & Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta, 2015.

Penelitian ini dilaksanakan di Mandiri University, Tanah Abang, Jakarta-Pusat. rentang waktu yang digunakan dalam pelaksanaan, penyusunan, hingga pelaporan Juni 2015 – September 2015. Penelitian ini adalah penelitian survey yang bertujuan mendeskripsikan pendapat karyawan Mandiri University tentang 8 prinsip *coaching* oleh Jack Canfield & Dr.Peter Chee meliputi; (1) *the coaching spirit*, (2) *relationship & trust*, (3) *asking question & curiosity*, (4) *listening & intuition* (5) *feedback & awareness* (6) *suggestion & simplification* (7)*goals & action plan*, (8) *accountability & accomplishment*

Pengambilan data dilakukan dengan *list* wawancara, melakukan observasi, menyebarkan kuesioner, dokumentasi data *coaching*. Teknik analisa data penelitian menggunakan analisis deskriptif persentase. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan/*coachee* pada divisi *Central Operation* dan *Leadership*. Cara pengambilan sampel ini dengan teknik *stratified purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang ditentukan peneliti dari beberapa divisi di lembaga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata persentase skor pendapat dari 40 responden, pada prinsip 1 “*the coaching spirit*” memperoleh (88%), prinsip kedua “*relationship & trust*” memperoleh (75%), prinsip ketiga “*asking question & curiosity*” memperoleh (79%), prinsip ke empat “*listening & intuition*” memperoleh (79%), prinsip ke lima “*feedback & awareness*” memperoleh (79%), prinsip ke enam *suggestion & simplification* (76%), prinsip ke tujuh “*goals & action plan*” memperoleh (86%), prinsip ke delapan “*accountability & accomplishment*” memperoleh (76%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan rata-rata persentase prinsip *coaching* 88% dari maximal 100% artinya sebagian dari karyawan melakukan *coaching* dengan prinsip *coaching*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi lembaga dalam mengaplikasikan *coaching*, serta dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi demi perbaikan pelaksanaan *coaching* ke depannya

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa karena berkat rahmat, hidayah, dan izinNya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu prasyarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada program studi Teknologi Pendidikan. Tidak lupa shlawat serta salam semoga tercurah selalu kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW , keluarga , para sahabat , dan kita sebagai pengikutnya sampai akhir zaman, amin. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini bukan semata-mata hasil kerja keras penulis sendiri, melainkan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Ibu Dr.Sofia Hartati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, Ibu Dr.Gantina Komalasari, M.Psi selaku Pembantu Dekan 1 Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta

Bapak Dr. Robinson Situmorang M.Pd selaku ketua Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Bapak Drs. R.A Hirmana Wargahadibrata, M.Sc.Ed dan Ibu Dra. Suprayekti, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan perhatian dan meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi.

Seluruh Dosen Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan FIP UNJ yang telah membagi ilmunya selama penulis menjalani perkuliahan. Terima kasih atas segala kemudahan-kemudahan yang diberikan selama penulis menimba ilmu di bangku perkuliahan.

Kepada Bapak Fathulloh selaku Vice President Mandiri University yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian di Mandiri University Group. Beribu-ribu terima kasih kepada seluruh jajaran staff Mandiri University yang selalu meluangkan waktunya membantu penelitian ini, Bapak Edwin Markin, Bapak Darmawan, Bapak Revi, Ibu Srihastuti, Bapak Yusuf, serta seluruh karyawan Mandiri University dan

Central Operation yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah mendukung dan memberikan partisipasinya dalam penelitian ini.

Kepada kedua orang tua tercinta yang tiada lelah mendoakan, memberikan nasihat-nasihat, motivasi serta selalu memberikan kepercayaan mendukung secara moril maupun materil. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada adik Rizka dan kakak Mega yang telah memberi perhatian ketika peneliti sibuk menyusun skripsi. Teruntuk Arifin Adha , seseorang yang selalu terjaga, perhatian, memberikan bantuan dan dukungan tiada henti semangat serta doa, sehingga penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini

Seluruh rekan-rekan di TP khususnya angkatan 2010, Dara, Ratna, Retno, Irli, Agnes, Steffi, Hilman, Adnan, Mia, Oji, Ijul, Dwi Ayu, Abu, Maya, Fathia, Hakri, Irfan, Ono, Bunga, Redi, Uci, Amer, Satrio, Erwin, Bryan, Riri, Fany, Niser, Desta, Meli, Suci Iestari, Nung, Danur, Dede, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas canda tawa, persahabatan, semangat, serta doa baik saat perkuliahan maupun penyusunan skripsi ini.

Terakhir penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan .
Terima Kasih

Hormat saya

Vony Rachmasari

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR DIAGRAM.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Profil Mandiri University	
1. Mandiri University.....	7
2. Visi Misi.....	12

3. Gambaran umum Bank X.....	13
4. Coaching di Mandiri University.....	18
B. Hakikat Teknologi Kinerja	
1. Definisi Teknologi Pendidikan.....	26
2. Definisi Teknologi Kinerja.....	27
3. Intervensi Coaching dan Teknologi Kinerja.....	32
C. Hakikat Survey Pendapat	
1. Pengertian Survey.....	33
2. Tujuan Survey.....	35
3. Prosedur Survey.....	36
4. Jenis penelitian survey.....	37
5. Metode analisis data.....	38
D. Hakikat Pendapa	
1. Definisi Pendapat.....	39
2. Proses pembentukan pendapat.....	42
3. Macam-macam pendapat.....	42
E. Hakikat <i>Coaching</i>	
1. Definisi <i>coaching</i>	43
2. Tujuan dan Manfaat <i>Coaching</i>	48
3. Prinsip <i>Coaching</i>	51
4. Teknik <i>Coaching</i>	54
5. Rentan Waktu Proses <i>Coaching</i>	66
6. Karakteristik <i>Coach</i> dan <i>Coachee</i>	67
7. 8 Prinsip <i>Coaching</i>	71
F. Penelitian yang relevan.....	92
G. Kerangka Berpikir.....	92

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum.....	90
2. Tujuan khusus.....	90
B. Tempat dan waktu penelitian.....	92
C. Metode Penelitian.....	93
D. Sumber Data.....	95
E. Populasi & Sampel Penelitian.....	95
F. Teknik Pengumpulan Data.....	98
G. Instrumen Penelitian.....,	100
H. Uji coba Instrumen	
1. Validitas	104
2. Realibilitas.....	105
I. Teknik Analisis Data.....	106
 BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data.....	109
B. Analisis Data	131
C. Keterbatasan Penelitian.....	131
 BAB V KESIMPULAN SARAN IMPLIKASI	
A. Kesimpulan	132
B. Implikasi	133
C. Saran	136
DAFTAR PUSTAKA.....	137
LAMPIRAN.....	139
RIWAYAT HIDUP.....	169

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Struktur organisasi Mandiri <i>University</i>	11
Gambar 2.2 <i>Transformasi Bank X tahap 2</i>	14
<i>Gambar 2.3 ICF model</i>	20
Gambar 2.4 HPT model.....	29
Gambar 2.5 Bagan Hubungan antara persepsi, opini, sikap perilaku dan opini publik	41
Gambar 2.6 <i>Components of Relationship Building</i>	69

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 <i>Transformasi Training Center Bank X</i>	8
Tabel 2.2 Paradigma <i>coaching</i>	18
Tabel 2.3 <i>Coaching Process and Tips</i>	23
Tabel 2.4 Indikator 8 Prinsip <i>Coaching</i>	71
Tabel 2.5 persamaan prinsip <i>coaching</i> Canfield & Chee dan ICF....	91
Tabel 3.1 Karyawan/Responden Mandiri University.....	96
Tabel 3.2 Pengumpulan Data.....	99
Tabel 3.3 Skor Angket Pernyataan.....	100
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen 8 Prinsip <i>Coaching</i>	101
Tabel 4.1 Hasil Persentase Prinsip “ <i>The Coaching Spirit</i> ”.....	110
Tabel 4.2 Hasil Persentase Prinsip “ <i>Relationship and Trust</i> ”.....	111
Tabel 4.3 Hasil Persentase Prinsip “ <i>Asking Question and Curiosity</i> ”	112
Tabel 4.4 Hasil Persentase Prinsip “ <i>Listening and Intuition</i> ”.....	114
Tabel 4.5 Hasil Persentase Prinsip “ <i>Feedback and Awareness</i> ”.....	115
Tabel 4.6 Hasil Persentase Prinsip “ <i>Suggestion and Simplification</i> ”	117
Tabel 4.7 Hasil Persentase Prinsip “ <i>Goals and Actionplan</i> ”..... ..	117
Tabel 4.8 Hasil Persentase Prinsip “ <i>Accountability and Accomplishment</i> ”	119
Tabel 4.9 Wawancara <i>Line manager & Executive</i>	121
Tabel 4.10 Observasi <i>Coaching</i> di Mandiri University.....	123
Tabel 4.10 Dokumen <i>Coaching</i> di Mandiri University.....	124

DAFTAR DIAGRAM

	Hal
Diagram 4.1 Persentase 8 Prinsip <i>Coaching</i>	126

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Surat Penelitian Skripsi.....	139
Surat Persetujuan Penelitian.....	140
Surat Keterangan Penelitian.....	141
Lembar Validasi.....	142
Bulir instrumen <i>Coaching</i> oleh Canfield dan Chee.....	150
Kuesioner.....	157
Pedoman wawancara.....	159
Pedoman observasi.....	160
Dokumen.....	162
Data hasil uji coba validitas realibilitas.....	163
Data peserta <i>coaching</i>	168