

**ANALISIS KEBUTUHAN UNTUK PENINGKATAN
KINERJA DIVISI LEARNING ARCHITECT DI PT.
TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)**



Oleh:

Ragah Samudra

1101617063

Teknologi Pendidikan

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

ANALISIS KEBUTUHAN UNTUK PENINGKATAN KINERJA DIVISI *LEARNING ARCHITECT* DI PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)

(2022)

Ragah Samudra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan-kebutuhan yang muncul dengan menelusuri kondisi ideal dengan kondisi aktual yang terjadi pada perusahaan, demi teridentifikasinya kesenjangan hingga penentuan rekomendasi-rekomendasi intervensi yang diperlukan sebagai upaya meningkatkan kinerja dari Divisi Learning Architect Telkomsel. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model 4 Fase Analisis Kebutuhan oleh Gary R. Morrison, Steven M. Ross, Howard K. Kalman & Jerrold E. Kemp. Model ini terdiri dari 4 fase utama yakni *Planning, Data Collecting, Data Analysis, Final Report*. Instrumen penelitian yang digunakan terdiri dari kuisioner, wawancara, dan analisis dokumen. Informan penelitian ini adalah 1 orang Senior (Manager) Learning Architect, 1 orang staf, 1 *intern*, 7 anggota, 1 orang validator dan 1 orang ahli materi. Hasil dari penelitian ini adalah dari tujuh aspek hanya tiga yang memenuhi kinerja ideal dengan sisanya terdapat kesenjangan yang membutuhkan tindak lanjut. Rekomendasi intervensi yang diberikan berupa intervensi instruksional dan non-instruksional. Pada intervensi instruksional terdiri dari pelatihan internal atau in-house training dan *Focus Group Discussion*. Pada intervensi non-instruksional terdiri dari job aids, coaching, mentoring, sharing session dan peningkatan sistem aplikasi internal.

Kata Kunci: Analisis Kebutuhan, 4 Fase Analisis Kebutuhan, Intervensi Instruksional dan Non-Instruksional

**NEEDS ANALYSIS FOR IMPROVING PERFORMANCE OF THE LEARNING
ARCHITECT DIVISION PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)**

(2022)

Ragah Samudra

ABSTRACT

This research aimed to analyze needs by tracing ideal conditions with actual conditions that occur in the company, in order to identify gaps to determine the intervention recommendations needed as an effort to improve the performance of the Learning Architect Division Telkomsel. The model used in this research is the 4 Phases Needs Analysis model by Gary R. Morrison, Steven M. Ross, Howard K. Kalman & Jerrold E. Kemp. This model consists of 4 main phases such as Planning, Data Collecting, Data Analysis, and Final Report. The research instrument used consisted of questionnaires, interviews, and document analysis. The informants of this research were 1 Senior (Manager) Learning Architect, 1 staff, 1 intern, 7 members, 1 validator and 1 material expert. The results of this research are that of the seven aspects only three meet the ideal performance with the rest there are gaps that require follow-up. The intervention recommendations given are in the form of instructional and non-instructional interventions. The instructional intervention consists of internal training or in-house training and Focus Group Discussion. Non-instructional interventions consist of job aids, coaching, mentoring, sharing sessions and improving internal application systems.

Keywords: Needs Analysis, 4 Phases of Needs Assessment, Instructional and Non-Instructional Interventions

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN
PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Judul Penelitian : Analisis Kebutuhan untuk Peningkatan Kinerja Divisi Learning Architect di PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel)
 Nama Mahasiswa : Ragah Samudra
 Nomor Registrasi : 1101617063
 Program Studi : Teknologi Pendidikan
 Tanggal Ujian : 31 Januari 2022

Pembimbing I




Drs. R.A. Hirmana Wargahadibrata,
 M. Sc. Ed.
 NIP. 196501301991031004

Pembimbing II



Dr. Uwes Anis Chaeruman, M. Pd.
 NIP. 197403112002121001

Panitia Ujian Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd (Penanggung Jawab)*		
Dr. Wirda Hanim, M.Psi (Wakil Penanggung Jawab)**		
Retno Widyaningrum, S.Kom., M.M (Ketua Penguji)***		23.02.2022
Dr. Robinson Situmorang, M.Pd (Penguji I)****		10 Februari 2022
Mulyadi, M.Pd (Penguji II)*****		12 Februari 2022

Catatan :

- * Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
- ** Wakil Dekan I
- *** Ketua Penguji
- **** Dosen Penguji I
- ***** Dosen Penguji II

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Ragah Samudra
No. Registrasi : 1101617063
Program Studi : Teknologi Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Analisis Kebutuhan untuk Peningkatan Kinerja Divisi *Learning Architect* di PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel)”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Oktober 2021 – Januari 2022.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 23 Februari 2022



Ragah Samudra



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ragah Samudra
NIM : 1101617063
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan/Teknologi Pendidikan
Alamat email : samudraragah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**Analisis Kebutuhan untuk Peningkatan Kinerja Divisi Learning Architect di
PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel)**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta , 25 Februari 2022

Penulis

(Ragah Samudra)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah persembahan kecil untuk ibu saya, karena saya bisa mendapat gelar sarjana, pengalaman, dan hidup hingga saat ini dengan penuh kebahagiaan berkat restu ibu.

Terima kasih selalu menjaga saya dalam doa-doa mu, dan merestui segala hal dan membantu saya dalam mengejar impian hingga saat ini.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kebutuhan untuk Peningkatan Kinerja Divisi *Learning Architect* di PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel)” ini dengan baik. Adapun tujuan menyusun penelitian ini adalah sebagai salah satu langkah untuk memenuhi syarat kelulusan S1 Program Studi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan banyak kendala, hingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dari awal sampai akhir peneliti mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari para pembimbing. Selanjutnya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga, terutama ibu saya yang terus mendoakan saya dan mendukung saya baik moral, mental serta finansial kebutuhan kuliah saya. Tanpa ibu saya, mungkin saya belum tentu untuk menggapai tahap untuk menghampiri kelulusan ini.
2. Bapak Drs. R.A. Hirmana Wargahadibrata, M. Sc. Ed. Selaku dosen pembimbing I dan juga dosen PA saya sedari awal saya menampakkan

kaki di dunia perkuliahan. Terima kasih untuk terus bersusah payah membimbing saya dan menjaga saya selama kurang lebih 4,5 tahun ini. Semoga kebaikan yang bapak berikan kepada saya, akan dibalas oleh-Nya dikemudian hari dan kehidupan selanjutnya. Terima kasih juga kepada bapak Dr. Uwes Anis Chaeruman, M. Pd. selaku dosen pembimbing II saya yang bersedia menyediakan waktunya.

3. Bapak dan Ibu Dosen S1 Teknologi Pendidikan UNJ yang telah memberikan ilmu-ilmu baru dan berguna untuk saya hingga saya bisa menjalani perkuliahan dengan baik dan benar hingga semester akhir ini.
4. Seluruh organisasi mahasiswa yang pernah saya ikuti. Bekal softskill yang saya dapatkan dari organisasi-organisasi yang pernah saya ikuti telah membentuk mental yang kuat hingga membawa saya pada tahap ini.
5. Teman-teman Rungah (Rumah Ragah) yaitu, Fiqi, Salman, Dhamir, Pay, Bernadeth, dan Fauziah yang selalu menghibur dan mendukung saya disaat penyusunan skripsi ini.
6. Choerunisa yang selalu mengingatkan, memotivasi, dan membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan yang telah kalian berikan.

Peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, oleh sebab itu peneliti sangat mengharapkan saran-saran yang bersifat membangun dari para penguji dan pembaca, demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap semoga kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Jakarta, Februari 2022



RS



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
A. Profil PT. Telekomunikasi Selular.....	12
1. Sejarah Telkomsel.....	12
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	15
3. Tentang <i>Learning Architect</i> Telkomsel.....	15
4. Komponen dalam Silabus Telkomsel.....	17
5. Pengembangan dalam Silabus Telkomsel.....	19
6. Struktur Organisasi.....	21
B. Kajian Pengembangan Silabus.....	22
1. Pengertian Silabus.....	22

2.	Komponen dalam Pengembangan Silabus	23
C.	Kajian Teknologi Kinerja Manusia	24
D.	Kajian Analisis Kebutuhan	30
1.	Pengertian Analisis	30
2.	Pengertian Kebutuhan	32
3.	Pengertian Analisis Kebutuhan	34
4.	Manfaat Analisis Kebutuhan	38
5.	Analisis Kebutuhan dalam Teknologi Pendidikan.....	40
6.	Penentuan Rekomendasi Intervensi	45
7.	Model-Model Analisis Kebutuhan.....	47
E.	Hasil Penelitian Relevan.....	58
F.	Kerangka Berpikir	60
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	65
A.	Tujuan Penelitian.....	65
B.	Metode Analisis Kebutuhan	66
C.	Prosedur Analisis Kebutuhan	70
D.	Teknik Pengumpulan Data	71
E.	Tempat dan Waktu Penelitian	72
F.	Sumber Data Penelitian.....	73
G.	Instrumen Analisis Kebutuhan.....	73
H.	Teknik Keabsahan Data	84
I.	Teknik Analisis Data	86
	BAB IV HASIL PENELITIAN.....	89
A.	Deskripsi Data	89
1.	Phase 1: Planning	90
2.	Phase 2: Collecting the Data.....	101
3.	Phase 3: Data Analysis	102
4.	Phase 4: Final Report	143

B.	Analisis Data	143
C.	Keterbatasan Penelitian	179
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....		181
A.	Kesimpulan.....	181
B.	Implikasi	185
C.	Saran.....	187
DAFTAR PUSTAKA.....		188
LAMPIRAN.....		191
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		260

