

**ANALISIS PENERAPAN PROGRAM PELATIHAN
KARYAWAN PADA UNIT *LEARNING AND DEVELOPMENT* PT
ASURANSI JASA INDONESIA**

YUKA MAYLINDA HIDAYAH

1712422053



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF EMPLOYEE
TRAINING PROGRAMS AT THE LEARNING AND
DEVELOPMENT UNIT AT PT ASURANSI JASA INDONESIA**

YUKA MAYLINDA HIDAYAH

1712422053



**This thesis is prepared as one of the requirements to obtain an Applied
Bachelor's Degree at the Faculty of Economics and Business Universitas
Negeri Jakarta**

D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION

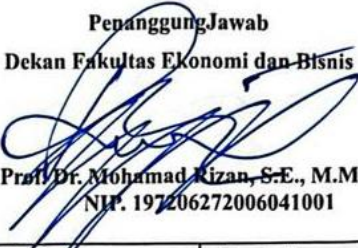
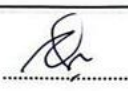
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Pepangung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Marsofiyati, S.Pd, M.Pd NIP 198004122005012002 (Ketua Penguji)		21-01-2026
2	Dr. Susan Febriantina, S.Pd., M.Pd NIP 198102162014042001 (Penguji I)		21-01-2026
3	Eka Dewi Utari, S.Pd., M.Pd NIP 199501012024062002 (Penguji 2)		21-01-2026
4	Dewi Nurmalasari, S.Pd, M.M NIP 198101142008122002 (Pembimbing 1)		19-01-2026
5	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M NIP 198810252022031002 (Pembimbing 2)		21-01-2026
Nama : Yuka Maylinda Hidayah No. Registrasi : 1712422053 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : 12 Januari 2026			

F072020

ABSTRAK

Yuka Maylinda Hidayah, 1712422053. Analisis Penerapan Program Pelatihan Karyawan Pada Unit *Learning and Development* PT Asuransi Jasa Indonesia. Program Studi Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Jakarta. 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan program pelatihan karyawan pada unit *Learning & Development* PT Asuransi Jasa Indonesia, dengan fokus pada proses perencanaan, pelaksanaan, serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan lima informan yang dipilih berdasarkan kriteria partisipasi aktif dalam pelatihan dan pengalaman kerja, observasi, studi kepustakaan, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan program pelatihan berjalan efektif dengan dukungan anggaran khusus dan pemanfaatan platform digital, meskipun tata kelola pengajuan perlu diperbaiki untuk lebih sistematis. Pelaksanaan program telah berjalan dengan baik melalui suasana interaktif dan *sharing session* antar rekan kerja, namun masih dihadapkan kendala seperti pengelolaan waktu dan gangguan eksternal yang dapat diatasi dengan koordinasi yang lebih baik. Dampak positif terlihat pada peningkatan kompetensi, kemampuan analisis, dan kinerja tim. Penelitian ini memberikan wawasan tentang efektivitas program pelatihan di PT Asuransi Jasa Indonesia untuk meningkatkan kualitas pengembangan sumber daya manusia, sehingga dapat bersaing di industri asuransi dan mendukung rencana strategis perusahaan melalui integrasi teknologi dan fleksibilitas jadwal.

Kata Kunci: Pelatihan Karyawan, *Learning & Development*, Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

Yuka Maylinda Hidayah, 1712422053. Analysis of the Implementation of Employee Training Programs in the Learning and Development Unit of PT Asuransi Jasa Indonesia. Office Administration Study Program. Faculty of Economics and Business. Jakarta State University. 2026.

This study aims to analyze the implementation of employee training programs at the Learning & Development unit of PT Asuransi Jasa Indonesia, focusing on the planning and implementation processes, as well as their impact on employee performance. This study uses a qualitative method with a case study approach. Data were collected through interviews with five informants selected based on criteria of active participation in training and work experience, observation, literature study, and documentation. The results show that the training program planning is effective with the support of a special budget and the use of digital platforms, although the governance of proposals needs to be improved to be more systematic. The implementation of the program has been going well through an interactive atmosphere and sharing sessions between colleagues, but there are still obstacles such as time management and external disturbances that can be overcome with better coordination. Positive impacts can be seen in increased competence, analytical skills, and team performance. This study provides insights into the effectiveness of training programs at PT Asuransi Jasa Indonesia in improving the quality of human resource development, enabling the company to compete in the insurance industry and support its strategic plans through technology integration and schedule flexibility.

Keywords: *Employee Training, Learning & Development, Human Resources*

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Yuka Maylinda Hidayah
NIM	: 1712422053
Jenjang	: Diploma 4
Program Studi	: Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan di FEB UNJ,
2. Telah menempuh seluruh mata kuliah yang ditetapkan Program Studi,
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ,
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 21 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan



Yuka Maylinda Hidayah

NIM.1712422053

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jl. Rawamangun Muka, Pulo Gadung, Jakarta Timur 13220
Telepon/Faksimili: (021) 4894221
Laman: <https://lib.unj.ac.id/>

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Yuka Maylinda Hidayah
NIM : 1712422053
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Administrasi Perkantoran Digital
Alamat Email : yukamaylinda12@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 Penerapan Program Pelatihan Karyawan Pada Unit *Learning & Development*
PT Asuransi Jasa Indonesia**

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 izin 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, 19 Januari 2026

Penulis

(Yuka Maylinda Hidayah)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yuka Maylinda Hidayah

NIM : 1712422053

Prodi : D4 Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan bahwa dengan sesungguhnya skripsi yang saya buat dengan judul "**Analisis Penerapan Program Pelatihan Karyawan Pada Unit *Learning and Development* PT Asuransi Jasa Indonesia**" benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri. Kemudian bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dicantumkan sumbernya dengan jelas sesuai dengan ketentuan dan etika penulisan ilmiah serta telah dicantumkan juga pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi saya terdapat indikasi plagiarisme dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sadar dan sungguh – sungguh tanpa ada paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Jakarta, 18 Desember 2025

Yang Membuat Pernyataan



Yuka Maylinda Hidayah

NIM.1712422053

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, karunia, dan kasih sayang-Nya yang tiada henti kepada peneliti, dosen pembimbing, dan semua pihak yang turut serta berkontribusi dalam penyusunan penelitian ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya yang senantiasa meneladani ajaran-Nya. Alhamdulillah, atas segala perjuangan dan berbagai pertolongan, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Penerapan Program Pelatihan Karyawan pada Unit *Learning and Development* PT Asuransi Jasa Indonesia."

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi selama proses penyusunan skripsi ini. Selain itu, peneliti juga berterima kasih kepada rekan-rekan yang telah memberikan dukungan moral dan semangat. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi semua pihak, serta menjadi sumber informasi yang berguna bagi penelitian di bidang pengembangan sumber daya manusia. Dengan tulus, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yaitu Ibu Tarmi, pintu surgaku yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang tanpa batas, dan Almarhum Bapak Slamet Sugiyono yang telah tiada saat putri terakhirnya ini tengah menempuh pendidikan di semester 3, doa beserta kasih sayangmu selalu menguatkan. Keduanya telah berjuang dengan penuh pengorbanan demi

masa depan putrinya, dan semoga hasil ini dapat menjadi penghormatan yang layak bagi setiap jerih payah dan cinta yang telah diberikan.

2. Kedua saudara yaitu kakak Solekhah dan Musliyati yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam setiap langkah adiknya.
3. Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada peneliti dalam menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Roni Faslah, S.Pd., MM selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses studi saya.
5. Dewi Nurmalasari, S.Pd, M.M sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan dukungan yang sangat berarti, serta selalu siap membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Suherdi, S.Pd., S.H., M.M sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan dorongan untuk mengembangkan pemikiran serta selalu siap membantu sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM sebagai dosen yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan, terutama dalam upaya meraih prestasi di berbagai perlombaan dan kegiatan akademis.
8. Seluruh karyawan PT Asuransi Jasa Indonesia khususnya *Human Capital Group*, yang telah memberikan dukungan, motivasi dan kerjasama yang sangat membantu selama penelitian ini.

9. Teman - teman D4 Administrasi Perkantoran Digital yang saling berbagi pengalaman dan motivasi dalam perjalanan akademis kita bersama.
10. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*

Jakarta, 3 Januari 2026



Yuka Maylinda Hidayah

NIM. 1712422053



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Konsep yang Diteliti	12
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Tempat dan Waktu Penelitian	37
B. Desain Penelitian	38
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	40
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Teknik Keabsahan Data	48
F. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Deskripsi Data	53
B. Hasil Data	54

C. Pembahasan Data	82
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Implikasi.....	93
C. Keterbatasan Penelitian	95
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Prioritas Perusahaan Menangani <i>Skill Gap</i>	2
Gambar 1.2 Hasil Pra-Riset terkait Program Pelatihan.....	5
Gambar 1.3 Hasil Pra-Riset terkait Program Pelatihan.....	6
Gambar 3.1 Skema Triangulasi Pengumpulan Data.....	49
Gambar 3.2 Teknik Analisis Data.....	49
Gambar 4.1 <i>Dashboard</i> Pembelajaran Karyawan.....	61
Gambar 4.2 Proses <i>Training Need Analysis</i>	63
Gambar 4.3 Diagram Alur Pengajuan Pelatihan.....	68
Gambar 4.4 Pelaksanaan Pelatihan.....	72
Gambar 4.5 <i>Sharing Session</i> Setelah Pelatihan.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Daftar Informan Penelitian.....	41
Tabel 3.3 <i>Qualitative Sample Size</i>	42
Tabel 3.4 Pedoman Wawancara... ..	46
Tabel 4.1 Daftar Informan Penelitian.....	52
Tabel 4.2 Rincian Wawancara.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Pertanyaan Wawancara	104
Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian Skripsi	107
Lampiran 3 Kuesioner Pra Riset	108
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	109
Lampiran 5 Transkrip Wawancara	110
Lampiran 6 Hasil Observasi	117
Lampiran 7 Hasil Turnitin	118
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup	119

