

## EXECUTIVE SUMMARY

### *Pengelolaan Informasi Untuk Menjamin Standar Kualitas Pelayanan Internal*

#### *Training Divisi Learning and Performance Management*

Mira Destiani Sekarsari

As a part of MOD department PT HM Sampoerna Tbk., Learning and Performance Management team accountable for developing employees' competencies through internal training program. The team work together with the HR-SSC (Human Resources Shared Services Center) organizing the services in Implementation phase of internal training. Information flows between the two departments hold an important role in order to make sure that the training implementation fulfilled the expected standards from the Philip Morris International as the holding company of Sampoerna.

This study provides systematic exploration of the role of information flows regarding internal training activities between the two departments as the organizer. Responses from the survey provide crucial insights regarding the previous and expected information flows between the two. Writer major findings include:

- Member changes in the team that leads to confusion and ineffectiveness during training preparation and implementation affected by unorganized information

related to administrative tasks that need to be prepared for each training activities.

- A majority (50%) of the team member from two related department say that it is hard for them to get information needed regarding the input of training implementation phase.
- Almost half (40%) of the team member from two related department say that the information needed regarding the input of training implementation are not updated.
- All (100%) of the team member from two related department say that it is easy for them to get information needed regarding the input of training implementation after the Project Case Improvement of accessible share-folder implemented.
- All (100%) of the team member from two related department say that the accessible share-folder contains updated information regarding the input of training implementation.

## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

### ***Pengelolaan Informasi Untuk Menjamin Standar Kualitas Pelayanan Internal***

#### ***Training Divisi Learning and Performance Management***

Mira Destiani Sekarsari

Sebagai bagian dari Departemen MOD, PT HM Sampoerna Tbk., team Learning and Performance Management bertanggung jawab dalam pengembangan kompetensi karyawan melalui program training. Team Learning and Performance Management bekerja sama dengan HR-SSC dalam mempersiapkan dan memberikan layanan dalam implementasi program-program internal training. Alur informasi diantara kedua team memegang peranan penting dalam menjamin keefektifan dan ketetapan dalam proses persiapan dan pelaksanaan training agar memenuhi standard yang telah ditetapkan oleh Philip Morris International sebagai induk perusahaan.

Karya tulis ini memuat pendekatan sistimatis terhadap alur informasi antara kedua team terkait dengan aktivitas internal training. Hasil observasi dan survey yang dilakukan penulis dan team Learning and Performance Management memuat temuan lebih mendalam terkait dengan alur informasi sebelum dan sesudah aktivitas Project Improvement. Berikut merupakan temuan penulis selama proses Project Improvement:

- Seringnya perubahan anggota dalam kedua team terkait menyebabkan inefektivitas dalam proses persiapan dan implementasi training. Hal ini pun

dipengaruhi belum terorganisirnya informasi terkait dengan kebutuhan administrative yang diperlukan oleh masing-masing training.

- Mayoritas (50%) responden dari kedua team menyatakan bahwa sulit bagi mereka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait persiapan dan implementasi training.
- Hampir setengah (40%) responden dari kedua team menyatakan bahwa informasi yang ada terkait persiapan dan implementasi training tidak mutakhir (*up-to-date*).
- Seluruh (100%) responden dari kedua team menyatakan bahwa informasi terkait persiapan dan implementasi training mudah didapatkan setelah tersedianya share-folder yang dapat diakses.
- Seluruh (100%) responden dari kedua team menyatakan bahwa informasi yang tersedia dalam share-folder memuat informasi yang mutakhir terkait dengan persiapan dan implementasi program training.