

**EVALUASI PELATIHAN KERJA TERHADAP  
PENINGKATAN KOMPETENSI KARYAWAN HOTEL  
SENTRAL JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Annisa Virlyn Ryanti**

**201610325239**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Evaluasi Pelatihan Kerja Terhadap  
Peningkatan Kompetensi Karyawan Hotel  
Sentral Jakarta

Nama Mahasiswa : Annisa Virlyn Ryanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325239

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Jakarta, 5 Agustus 2020

Menyetujui,

Pembimbing



Hasanuddin, S.I.P., M.AP.

NIDN : 0302066905

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Pelatihan Kerja Terhadap  
Peningkatan Kompetensi Karyawan Hotel  
Sentral Jakarta

Nama Mahasiswa : Annisa Virlyn Ryanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325239

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2020

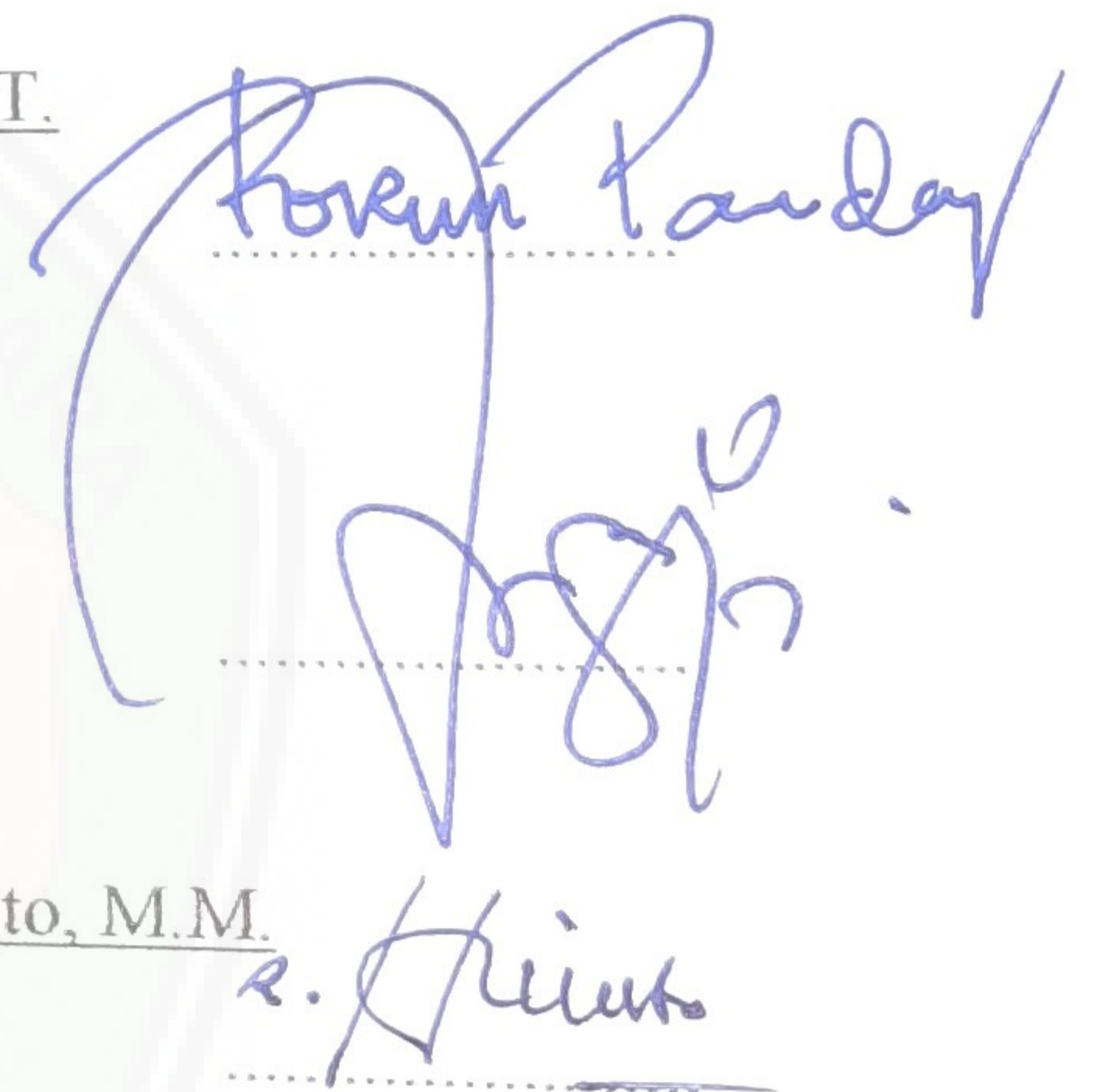
Jakarta, 5 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Rorim Panday, M.M., M.T.  
NIDN : 0425025801

Penguji I : Hasanuddin, S.I.P., M.AP.  
NIDN : 0302066905

Penguji II : Dr. Ir. Raden Achmad Harianto, M.M.  
NIDN : 0418045804



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Dekan

Manajemen

Fakultas Ekonomi



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.  
NIDN : 0325057908



Dr. Istianingsih, M.S. Ak., CA., CSRA., CACP.  
NIDN : 0318107101

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Evaluasi Pelatihan Kerja Terhadap Peningkatan Kompetensi Karyawan Hotel Sentral Jakarta”** ini dapat terselesaikan. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua. Papa tercinta Ridwan dan mama tercinta Ance Ballo yang telah memberikan dukungan baik moril dan materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
5. Hadita S,pd., M.M. selaku dosen Dosen perwakilan Akademik saya di kelas A-4 Manajemen atas support dan bimbingannya selama ini.
6. Hasanuddin. S.I.P.,M.AP. selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah menyediakan waktu, tenaga , dan pikiran serta selalu memberikan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Manager, Dept. Head, dan Karyawan Hotel Sentral Jakarta yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian diperusahaan tersebut.
8. Special Thanks For My Best Partner Yudha Nureza yang selalu membantu penulis ketika kesulitan dan selalu memberi semangat setiap hari.
9. Special Thanks For Nabila P Salsabila, MalaHayati ,Putri Septiyani ,& Siti Nuraini yang selalu menjadi teman yang membantu dan menyemangati penulis dari maba.

10. Bapak dan Ibu staff perpustakaan Graha Tanoto yang menerima penulis untuk mencari referensi dalam penyusunan skripsi saya.

Jakarta, 23 Juli 2020

Penulis

Annisa Virlyn Ryanti



## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Virlyn Ryanti

NPM : 201610325239

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Januari 1999

Alamat : Mutiara Gading Riviera BlokA7/24.

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul “Evaluasi Pelatihan Kerja Terhadap Peningkatan Kompetensi Karyawan Hotel Sentral Jakarta ” merupakan hasil pekerjaan saya sendiri dan seluruh ide, pendapat, atau materi didapat dari sumber lain yang telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan apa yang saya nyatakan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Manajemen yang nanti saya dapatkan.

Jakarta, 23 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Annisa Virlyn Ryanti

NPM : 201610325239

## **ABSTRAK**

**Annisa Virlyn Ryanti, 201610325239.** Evaluasi Pelatihan Kerja Terhadap Peningkatan Kompetensi Karyawan Hotel Sentral Jakarta.

Penelitian ini dilakukan untuk Mengevaluasi Pelaksanaan Pelatihan Sumber Daya Manusia Pada Hotel Sentral Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah model evaluasi pelatihan KirkPatrick. Pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara terhadap informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelatihan.

Hasil penelitian bahwa evaluasi pada program pelatihan yang dilaksanakan pada Hotel Sentral Jakarta terdapat hubungan kausal antara perusahaan dengan karyawan sehingga perusahaan maupun karyawan saling menguntungkan.

Dengan adanya pelatihan perusahaan bisa mendapatkan Sumber Daya Manusia yang dapat dipercaya dan berkompeten. Kemudian karyawan mendapatkan pengetahuan baru yang belum pernah didapatkan sebelumnya.

Kata kunci : Evaluasi, Pelatihan, Kompetensi

## **ABSTRACT**

**Annisa Virlyn Ryanti, 201610325239.** *Evaluation of Job Training on Competency Improvement of Hotel Sentral Jakarta employees*

*This research conducted to Evaluate the Training Implementation of Human Resources at Hotel Sentral Jakarta. The research method used is qualitative descriptive. The theory used in this research is KirkPatrick evaluation model . Data collection was done by interviewing informants who were directly involved in the training.*

*The result of this research that the evaluation of the training program implemented at Hotel Sentral Jakarta there is a causal relationship between the company and employees so that both company and employees are mutually beneficial.*

*With the training, the company can get reliable and competent Human Resources. Then employees get new knowledge that they never got before.*

*Keywords : Evaluation , Training , Competency*



## DAFTAR ISI

<b>COVER JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Perhotelan .....	8
2.1.1 Pengertian Hotel.....	8
2.1.2 Departemen- Departemen Hotel .....	8
2.2 Pelatihan .....	10
2.2.1 Pengertian Pelatihan .....	10

2.2.2 Tujuan dan Manfaat Pelatihan .....	11
2.2.3 Jenis-Jenis Pelatihan .....	12
2.2.4 Indikator-Indikator Pelatihan .....	13
2.3 Evaluasi Pelatihan .....	14
2.3.1 Pengertian Evaluasi .....	14
2.3.2 Tujuan Evaluasi .....	15
2.3.3 Model Evaluasi .....	15
2.4 Kompetensi .....	18
2.4.1 Pengertian Kompetensi .....	18
2.4.2 Komponen Kompetensi .....	18
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi .....	20
2.4.4 Indikator-Indikator Kompetensi .....	20
2.5 Penelitian Terdahulu .....	21
2.6 Kerangka Pemikiran .....	26
2.6.1 Pelatihan Karyawan Hotel Sentral Jakarta .....	27
2.6.2 Model Evaluasi Kirkpatrick .....	28
2.6.3 Peningkatan Kompetensi Karyawan .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	30
3.1.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Tahapan Penelitian .....	31
3.2.1 Tempat Penelitian .....	31
3.2.2 Pemilihan Informan .....	31
3.2.3 Pengumpulan Data .....	34
3.3 Pengolahan Data dan Analisis Data .....	35
3.3.1 Reduksi Data .....	35

3.3.2 Penyajian Data .....	36
3.3.3 Menarik Kesimpulan atau Verifikasi.....	36
3.4 Triangulasi/Keabsahan Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	39
4.1.1 Profil Hotel Sentral Jakarta.....	39
4.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Target .....	39
4.1.3 Struktur Organisasi.....	40
4.2 Hasil Penelitian .....	40
4.2.1. Reaksi .....	41
4.2.2. Pembelajaran.....	44
4.2.3. Perilaku .....	47
4.2.4. Hasil.....	48
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Simpulan.....	54
5.2 Saran.....	55
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	55
5.2.2 Bagi Karyawan.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Tabel Informan.....	34



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi.....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	PLAGIARISME
LAMPIRAN 2	REFERENSI
LAMPIRAN 3	DATA INFORMAN
LAMPIRAN 4	PEDOMAN WAWANCARA
LAMPIRAN 5	BIODATA

