

**EVALUASI PELATIHAN PADA DIKLAT TEKNIS
SUBSTANTIF SPESIALISASI (DTSS) ANALISIS INFORMASI,
DATA, LAPORAN, DAN PENGADUAN (IDLP) DASAR**

**(Studi Kasus pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pajak Kementerian
Keuangan Republik Indonesia)**

SKRIPSI



Nama : Erry Rizal Rahman

NIM : 43113120351

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

**EVALUASI PELATIHAN PADA DIKLAT TEKNIS
SUBSTANTIF SPESIALISASI (DTSS) ANALISIS INFORMASI,
DATA, LAPORAN, DAN PENGADUAN (IDLP) DASAR**

**(Studi Kasus pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pajak Kementrian
Keuangan Republik Indonesia)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Erry Rizal Rahman

NIM : 43113120351

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erry Rizal Rahman

NIM : 43113120351

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Januari 2016



Erry Rizal Rahman

NIM : 43113120351

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

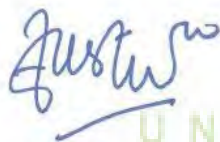
Nama : Erry Rizal Rahman
NIM : 43113120351
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi Pelatihan pada Diklat Teknis Substantif
Spesialisasi (DTSS) Analisis Informasi, Data, Laporan,
dan Pengaduan (IDLP) Dasar (Studi Kasus pada Pusat
Pendidikan dan Pelatihan Pajak Kementerian Keuangan
Republik Indonesia)

Tanggal Lulus Ujian : 25 Februari 2016

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Hesti Maheswari SE., M.Si.

Dr. Anik Herminingsih M.Si

Tanggal:

Tanggal:

 Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal:

Tanggal: 2/3 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Pelatihan Pada Diklat Teknis Substantif Spesialisasi (DTSS) Analisis Informasi, Data, Laporan, Dan Pengaduan (IDL) Dasar (Studi Kasus Pada Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini sepenuhnya peneliti persembahkan kepada penyemangat hidup peneliti yaitu orang tua tercinta Papa Abdurahman Fauzi dan Mama Erus Rusni serta kaka tercinta Ima Husnah Khatimah, S.Sos, dan Fadli Fadillah Rahman, S.Kom. Ini adalah jawaban atas semua Do'a dan hasil dari pengorbanan yang telah kalian lakukan untuk peneliti. Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Dalam kesempatan ini peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak.,MS.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Keluarga besar Pusdiklat Pajak RI yang telah memberikan informasi, bimbingan dan dukungan atas penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga besar PT. SOS Indonesia yang telah *men-support* atas penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat ABSS FAMS (Eky, Giant, Fadil, Bongga, Dika, Agung, Adit, Fitri & Camilla) dan ERRI Mania (Ryan, Rizal, Izam) serta sahabat-sahabat lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam pembuatan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran agar skripsi ini bisa sempurna. Besar harapan skripsi ini bisa berguna bagi seluruh pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, dan peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 24 Januari 2015

Erry Rizal Rahman

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kontribusi Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	6
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	6
B. Fungsi Pengembangan SDM	7
C. Prosedur Pengelolaan Pelatihan	12
D. Analisa Kebutuhan Pelatihan	13
E. Strategi Pelatihan.....	14
F. Evaluasi Pelatihan	15
G. Model Evaluasi Empat Level Kirkpatrick.....	16
H. Diklat Teknis Substantif Spesialisasi (DTSS) Analisis Informasi, Data, Laporan, Dan Pengaduan (IDLP) Dasar	20
I. Peneliti Terdahulu	21
J. Rerangka Pemikiran	23
K. Hipotesis Penelitian	24

BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Waktu dan Tempat Penelitian	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	26
D. Populasi dan Sampel Penelitian	27
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Metode Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Pusdiklat Pajak	37
B. Hasil Evaluasi pada Tingkat Reaksi (<i>Reaction Level</i>).....	40
C. Hasil Evaluasi pada Tingkat Pembelajaran (<i>Learning Level</i>).....	46
D. Hasil Evaluasi pada Tingkat Perilaku (<i>Behaviour Level</i>)	48
E. Uji Hipotesis	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Simpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Standar Kompetensi Analis IDLP	2
2.1	Tabel Perbedaan Pelatihan dan Pengembangan	9
2.2	Tabel Proses pengukuran & pengumpulan data pada lima level evaluasi pelatihan.....	19
2.3	Tabel Peneliti Terdahulu	21
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel	26
3.2	Tabel Kategori Penilaian Kepuasan Peserta	30
3.3	Tabel Kategori Penilaian Perubahan Perilaku	36
4.1	Tabel Resume Hasil Evaluasi Kepuasan Peserta Terhadap Penyelenggaraan	41
4.2	Tabel Rekapitulasi Masukan Evaluasi Penyelenggaraan Diklat Analis IDLP Dasar Angkatan I	44
4.3	Tabel Daftar Mata Pelajaran Jumlah Butir Soal Ujian Komprehensif DTSS Analis IDLP Dasar Tahun Anggaran 2015	46
4.4	Tabel Nilai Uji Komprehensif Diklat Teknis Substantif Spesialisasi (DTSS) Analisis Informasi, Data, Laporan, dan Pengaduan (IDLP) Dasar	47
4.5	Tabel Tingkat Pengembalian Kuisisioner	49
4.6	Tabel Hasil Uji Beda Jawaban Responden Aspek Perilaku	49
4.7	Rekap Hasil Kuisisioner Evaluasi Perubahan Perilaku	51

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Daur Manajemen Pelatihan.....	12
2.2	Rerangka Pemikiran Evaluasi Training 5 Level	23
4.1	Hasil Evaluasi Kepuasan Peserta.....	43
4.2	Presentasi Tingkat Kelulusan Peserta.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Surat Persetujuan untuk Melakukan Penelitian.....	57
Lampiran 2	Kuisisioner Evaluasi Penyelenggaraan Diklat	58
Lampiran 3	Kuisisioner Evaluasi Pengajar Diklat	60
Lampiran 4	Sampel Soal Uji Komprehensif.....	61
Lampiran 5	Kuisisioner Evaluasi Pasca Diklat Responden Alumni.....	63
Lampiran 6	Kuisisioner Evaluasi Pasca Diklat Responden Atasan Alumni.....	65
Lampiran 7	Kuisisioner Evaluasi Pasca Diklat Responden Rekan Alumni	67
Lampiran 8	Rekapitulasi Data Evaluasi Penyelenggaraan Diklat	69
Lampiran 9	Rekapitulasi Data Evaluasi Terhadap Pengajar.....	70
Lampiran 10	Output SPSS Uji Beda.....	71
Lampiran 11	Statistik Deskriptif Jawaban Responden Aspek Perilaku	78
Lampiran 12	Rincian Program Diklat DTSS Analisis IDLP.....	82

MERCU BUANA