



**EVALUASI EFEKTIVITAS PELATIHAN ADMINISTRASI  
PERKANTORAN MENGGUNAKAN MODEL *KIRKPATRICK*  
(Studi Kasus pada PT Supportindo Prima Mandiri)**

**TESIS**

**OLEH**

**SHINTA WULANDARI**

**NIM 55121110123**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**



**EVALUASI EFEKTIVITAS PELATIHAN ADMINISTRASI  
PERKANTORAN MENGGUNAKAN MODEL *KIRKPATRICK*  
(Studi Kasus pada PT Supportindo Prima Mandiri)**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program  
Pascasarjana pada Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
OLEH  
SHINTA WULANDARI**

**NIM 55121110123**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## ABSTRAK

Penelitian bertujuan mengevaluasi: (1) reaksi peserta terhadap program pelatihan administrasi perkantoran, (2) pengetahuan, keterampilan dan sikap peserta setelah mengikuti pelatihan, serta (3) perilaku kerja peserta setelah mengikuti pelatihan dari PT Supportindo Prima Mandiri. Populasi penelitian adalah alumni peserta pelatihan *office administrative* yang dilaksanakan PT Supportindo Prima Mandiri dengan sampel sebanyak 70 orang. Pendekatan penelitian adalah *mixed methods* dengan teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif serta analisis diagram fishbone dan analisis 5 whys. Hasil penelitian diperoleh nilai bobot penilaian (BP) dimensi *reaction* = 75,31% kategori baik, BP *learning* = 76,94% kategori baik, dan BP *behavior* = 75,43% kategori baik. Kesimpulan penelitian adalah (1) pada *level 1-reaction*: peserta pelatihan menunjukkan reaksi positif dalam kategori baik, (2) pada *level 2-learning*: peserta pelatihan menunjukkan reaksi positif dalam kategori baik, dan pada *level 3-behavior*: peserta pelatihan menunjukkan reaksi positif dalam kategori baik.

Kata kunci: *reaction, learning, behavior, office administrative*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*The aims of the study were to evaluate: (1) participants' reactions to the office administration training program, (2) participants' knowledge, skills and attitudes after attending the training, and (3) participants' work behavior after attending training from PT Supportindo Prima Mandiri. The study population was alumni of office administrative training participants held by PT Supportindo Prima Mandiri with a sample of 70 people. The research approach is mixed methods with data analysis techniques using descriptive statistical analysis and fishbone diagram analysis and 5 whys analysis. The results of the study obtained the value of the assessment weight (BP) dimension of reaction = 75.31% good category, BP learning = 76.94% good category, and BP behavior = 75.43% good category. The conclusions of the study were (1) at the 1-reaction level: the trainees showed positive reactions in the good category, (2) at the 2-learning level: the trainees showed positive reactions in the good category, and at the 3-behavior level: the trainees showed positive reactions in the good category.*

*Keywords: reaction, learning, behavior, office administrative*



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Efektivitas Pelatihan Administrasi Perkantoran  
Menggunakan Model Kirkpatrick (Studi Kasus pada PT  
Supportindo Prima Mandiri)  
Nama : Shinta Wulandari  
NIM : 55121110123  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 15 Agustus 2023

Mengesahkan

Pembimbing

UNIVERSITAS  
  
MERCU BUANA  
(Dr. Tajuddin Pogo, Lc, MH.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis    Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hifayah, M.Si., Ak.)    (Dr. Lenny Christina Nawangsari, S.T., M.M)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-sebenarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Evaluasi Efektivitas Pelatihan Administrasi Perkantoran Menggunakan Model Kirkpatrick (Studi Kasus pada PT Supportindo Prima Mandiri)  
Nama : Shinta Wulandari  
NIM : 55121110123  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 15 Agustus 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan dan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Ketua Program Studi Megister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar megister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan pada Tesis ini telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 15 Agustus 2023



Shinta Wulandari

## PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang di tulis oleh :

Nama : Shinta Wulandari

NIM : 55121110123

Program : Magister Manajemen

Dengan judul :

Evaluasi Efektivitas Pelatihan Administrasi Perkantoran Menggunakan Model Kirkpatrick (Studi Kasus pada PT Supportindo Prima Mandiri), telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 15 Agustus 2023 didapatkan nilai persentase sebesar 28 %

Jakarta , 15-08-2023

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**Arie Pangudi, A.Md**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, berkah, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini yang berjudul: “Evaluasi Efektivitas Pelatihan Administrasi Perkantoran Menggunakan Model Kirkpatrick (Studi Kasus pada PT Supportindo Prima Mandiri)”. Penyusunan Tesis ini dimaksudkan sebagai penelitian strategis yang diupayakan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan kepada PT Supportindo Prima Mandiri dalam rangka lebih meningkatkan mutu layanan pelatihan *office administration*.

Tesis ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Mercu Buana. Selain itu, Tesis ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Dalam proses penyusunan Tesis ini, penulis juga banyak mendapatkan dukungan dan bantuan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian studi pasca sarjana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Mercu Buana yang mendukung penyelesaian studi tepat waktu.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Tajuddin Pogo, Dr., Lc.,MH, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya tesis ini.



5. Segenap Dosen Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Mercu Buana dan jajaran akademiknya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah.
6. Direktur PT Supportindo Prima Mandiri yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam penelitian ini.
7. Seluruh Pegawai dan Staff pada PT Supportindo Prima Mandiri yang telah memberikan banyak informasi serta membantu dalam memperoleh data penelitian ini.
8. Ir. Harry Latih Sutikno, MBA suami tercinta atas pengertian, perhatian, dan kesabarannya menunggu dan membantu dalam pelaksanaan program studi ini hingga selesai.
9. Ariq Alauna Utama putraku tersayang sebagai pemberi motivasi bagi saya untuk segera menyelesaikan Tesis ini.
10. Teman-teman mahasiswa Magister Manajemen angkatan 39 atas kebersamaan dan kekompakannya selama sama-sama menjalani kuliah.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa Tesis ini masih memiliki banyak kekurangan dan kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan adanya saran yang membangun demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata, semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya serta kita senantiasa mendapatkan limpahan kasih sayang dan anugerah dari Allah SWT. *Aamiin yaa robbal a'lamiin.*

Jakarta, 15 Agustus 2023

Shinta Wulandari

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Kontribusi Penelitian.....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori.....	19
2.1.1 Pelatihan .....	19
2.1.2 Evaluasi Pelatihan.....	23
2.1.3 Efektivitas Pelatihan.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Pemikiran .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	47
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
3.3 Variabel Penelitian .....	48
3.4 Populasi dan Sampel.....	50
3.4.1 Populasi .....	50
3.4.2 Sampel .....	50

3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.6	Teknik Analisis Data .....	52
3.6.1	Uji Kualitas Instrumen.....	52
3.6.2	Analisis Data Kuantitatif .....	54
3.6.3	Analisis Data Kualitatif.....	55
3.6.4	Diagram <i>Fishbone</i> .....	56
3.6.5	Metode 5 <i>Why</i> .....	58
3.7	Tahapan Penelitian .....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	61
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.2	Deskripsi Responden Penelitian .....	68
4.1.3	Analisis Data.....	71
4.2	Pembahasan .....	81
4.2.1	Evaluasi Reaksi Peserta Pelatihan.....	81
4.2.2	Evaluasi Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap Peserta Pelatihan .....	86
4.2.3	Evaluasi Perilaku Peserta Pelatihan.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran .....	97
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	98
DAFTAR PUSTAKA .....		100
LAMPIRAN.....		104

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Indeks Kepuasan Peserta Pelatihan Administrasi Perkantoran..	8
Tabel 1.2	Hasil Penilaian Kompetensi Pascapelatihan .....	9
Tabel 1.3	Rekomendasi Hasil Penilaian Kompetensi .....	11
Tabel 1.4	Hasil Prasurvei Mutu Layanan Pelatihan .....	12
Tabel 2.1	Daftar Jurnal Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	49
Tabel 4.1	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.2	Responden Menurut Usia.....	69
Tabel 4.3	Responden Menurut Pendidikan .....	70
Tabel 4.4	Nilai <i>Loading Factor</i> .....	72
Tabel 4.5	Nilai AVE.....	73
Tabel 4.6	Nilai <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i> .....	74
Tabel 4.7	Kriteria Kepuasan <i>Kirpatrick</i> .....	76
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Dimensi <i>Reaction</i> .....	77
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Dimensi <i>Learning</i> .....	78
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Dimensi <i>Behavior</i> .....	79

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

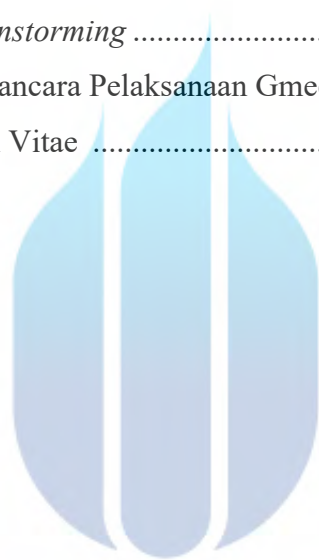
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian .....	46
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian .....	60
Gambar 4.1	Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Reaction</i> .....	83
Gambar 4.2	Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Learning</i> .....	88
Gambar 4.3	Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Behavior</i> .....	93



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Prasurvei.....	104
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Prasurvei .....	105
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 4	Hasil Kuesioner Penelitian .....	109
Lampiran 5	Panduan <i>Brainstorming</i> .....	114
Lampiran 6	Hasil <i>Brainstorming</i> .....	116
Lampiran 7	Foto Wawancara Pelaksanaan Gmeet .....	128
Lampiran 8	Curriculum Vitae .....	131



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA