

SKRIPSI

**KINERJA LULUSAN PELATIHAN TATA GRAHA PUSAT PELATIHAN
KERJA DAERAH (PPKD) JAKARTA TIMUR DI *THE KUNINGAN
SUITES HOTEL***



Oleh :

NOVIA ANGGRAENI

1515160202

Pendidikan Masyarakat

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan
Gelar Sarjana Pendidikan**


**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2021


**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN DAN PENGESAHAN
PANITIA SIDANG SKRIPSI**

Judul : Penelusuran Kinerja Lulusan Pelatihan Tata Graha Pusat
Pelatihan Kerja Daerah (Ppkd) Jakarta Timur Di *The
Kuningan SuitesHotel*
Nama : NoviaAnggraeni
NIM : 1515160202
Program Studi : Pendidikan Masyarakat
Tanggal Ujian : 20 Agustus 2021

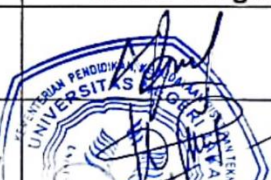

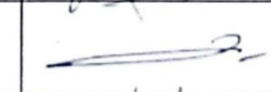

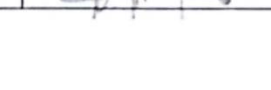
Pembimbing I


Dr. Elais Retnowati, M.Si
NIP.1967030419980220001

Pembimbing II


Dr. Henny Herawati BR.D, M.Pd
NIP.197605202008122002

Panitia Sidang Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd (Penanggung Jawab)*		
Dr. Wirda Hanim, M.Psi (Wakil Penanggung Jawab)**		
Dr. Anan Sutisna, M. Pd (Ketua Penguji)***		23 Agustus 2021
Dr. Karnadi, M.Si (Anggota 1)****		24 Agustus 2021
Jaenal Mutakim, M.Pd (Anggota 2)****		24 Agustus 2021

Catatan :

- * Dekan FIP
- ** Wakil Dekan1
- *** Ketua Penguji selain Pembimbing dan Koordinator BidangStudi
- **** Dosen Penguji selain Pembimbing dan Koordinator BidangStudi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
DAFTAR ISI.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	5
B. Identifikasi Masalah	8
C. Perumusan Masalah	9
D. Pembatasan Masalah.....	9
E. Kegunaan Penelitian	9
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA	11
A. Acuan Teoritik.....	11
1. Hakikat Kinerja.....	11
2. Hakikat Perilaku Kerja	17
3. Hakikat Pelatihan	24
4. Pendidikan Masyarakat	30
5. Konsep PPKD Jakarta Timur	32
6. Konsep Tata Graha.....	36
B. Hasil yang Relevan	39
BAB III	41
METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Tujuan Khusus Penelitian	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Pendekatan Metode yang Digunakan.....	41
D. Pengumpulan Data.....	42
BAB IV.....	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	49

1. Deskripsi Lokasi Penelitian	49
2. Deskripsi Data Responden	50
3. Deskripsi Data Instrumen.....	53
B. Pembahasan.....	76
C. Keterbatasan Data	81
BAB V.....	83
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	85
A. Kesimpulan	83
B. Implikasi	85
C. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	89



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Mitra kerja ppkd di bidang tata graha	5
Tabel 2. Pokok bahasan pelatihan tata graha di ppkd jakarta timur	36
Tabel 3. Rincian populasi penelitian.....	42
Tabel.4 Kisi-kisi pedoman instrumen penilaian kinerja untuk subjek lulusan pelatihan tata graha ppkd jakarta timur di <i>the kuningan suites hotel</i>	44
Tabel 5. Data responden.....	50
Tabel 6. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin	51
Tabel 7. Posisi kerja berdasarkan penempatan kerja	52
Tabel 8. Skor instrument.....	54
Tabel 9. Identitas pekerja <i>front office</i>	54
Tabel 10. Telepon dijawab secara cepat, jelas dan sopan.....	55
Tabel 11. Memberikan bantuan melalui telepon.....	56
Tabel 12. Keterangan rinci diulang pada penelepon untuk konfrimasi	57
Tabel 13. Pertanyaan penelepon dijawab dengan tepat	58
Tabel 14. Permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan pada orang yang tepat	59
Tabel 15. Pesan disampaikan secara akurat kepada orang yang dituju ..	60
Tabel 16. Melaporkan penelepon yang berisi ancaman atau mencurigakan	61
Tabel 17. Tujuan pemanggilan dibuat secara jelas sebelum menelepon.	62
Tabel 18. Perlengkapan digunakan secara benar untuk melakukan hubungan komunikasi	63
Tabel 19. Sikap melepon harus selalu sopan dan baik	64
Tabel 20. Identitas pekerja <i>housekeeping</i>	65
Tabel 21. Permintaan ditangani dengan cara yang ramah dan sopan	66
Tabel 22. Tamu disapa dengan menggunakan nama	67
Tabel 23. Rincian permintaan di catat.....	68

Tabel 24. Permintaan maaf apabila terjadi kerusakan barang	69
Tabel 25. Jangka waktu untuk memenuhi permintaan disetujui oleh tamu	70
Tabel 26. Barang yang diinginkan tamu disiapkan dengan tepat waktu...	71
Tabel 27. Perlengkapan disusun untuk tamu	72
Tabel 28. Tamu diberi saran dengan sopan tentang penggunaan peralatan yang benar	73
Tabel 29. Kerusakan dilaporkan secepatnya sesuai dengan prosedur	74
Tabel 30. Waktu pengumpulan barang harus disepakati	75



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Struktur organisasi departemen tata graha 37
- Gambar 2. Presentase responden berdasarkan jenis kelamin..... 52
- Gambar 3. Presentase responden berdasarkan penempatan kerja..... 53





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Novia Anggraeni
NIM : 1515160202
Fakultas/Prodi : Ilmu Pendidikan/Pendidikan Masyarakat
Alamat email : Noviaanggraeni08@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 :

Kinerja Lulusan Pelatihan Tata Graha Pusat Pelatihan Kerja Daerah (PPKD) Jakarta Timur di *The Kuningan Suites Hotel*

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, 16 September 2021

Penulis

Novia Anggraeni

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Penelusuran Kinerja Lulusan Pelatihan Tata Graha Pusat Pelatihan Kerja Daerah (Ppkd) Jakarta Timur Di *The Kuningan Suites Hotel*”. Tujuan penulisan proposal penelitian ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan. Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan proposal skripsi ini hingga selesai, diantaranya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kepada Bapak Asep Mulyana dan Ibu Evi Yusiana selaku orang tua, yang saya cintai, yang selalu mendoakan, memberi nasihat dan dukungan yang tiada henti sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

4. Bapak Dr. Anan Sutisna, M.Pd selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Karta Sasmita, Ph.D selaku Ketua Prodi Pendidikan Masyarakat Universitas Negeri Jakarta.
6. Ibu Dr. Elais Retnowati, M, Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan berupa saran, kritik, nasihat, serta semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Ibu Henny Herawaty BR.D, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang selalu sabar, memberikan masukan yang membangun, dan menyediakan waktu untuk membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada pihak PPKD Jakarta Timur Ibu Santi Trisnowati selaku pelatih tata graha.
9. Kepada pihak *The Kuningan Suites Hotel* Ibu Yuni Indriany Napitupulu selaku HRD *The Kuningan Suites Hotel*.
10. Kepada Riska Fitria dan Salma Fauzziyah selaku adik yang senantiasa memberikan dukungan moral.
11. Kepada para CAPER (Cari Perkara) yaitu Arhadea , Aprilianti, Dian, Ikhdha, Kartika, Kurniasih, dan Lulu yang sudah membentuk pertemanan dari awal kuliah serta Lisna, Jundina, Habibah, dan Vian yang selalu *support*.

12. Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, for doing all of this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan bagi peneliti. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat dan nanti untuk para pembaca yang mencari referensi.

Terima Kasih,

Jakarta, 23 Juni 2021



Peneliti

**PENELUSURAN KINERJA LULUSAN PELATIHAN TATA GRAHA
PUSAT PELATIHAN KERJA DAERAH (PPKD) JAKARTA TIMUR DI
*THE KUNINGAN SUITES HOTEL***

Novia Anggraeni

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data tentang kinerja lulusan pelatihan tata graha Pusat Pelatihan Kerja Daerah (PPKD) Jakarta Timur di *The Kuningan Suites Hotel*. Penelitian ini menggunakan metode *Ex Post Facto* dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi dan penyebaran instrumen. Instrumen yang digunakan telah di validasi oleh pelatih tata graha PPKD Jakarta Timur dan *HRD The Kuningan Suites Hotel*. Populasi dan sampel penelitian sebanyak 18 orang, menempati posisi sebagai *front office* dan *housekeeping* pada *The Kuningan Suites Hotel*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan tata graha pusat pelatihan kerja daerah efektif dalam meningkatkan kinerja lulusan

Kata Kunci : Kinerja, Pelatihan, PPKD

**PERFORMANCE TRACKING OF TRAINING GRAHA GRADUATES OF
EAST JAKARTA REGIONAL WORK TRAINING CENTER (PPKD) IN
THE KUNINGAN SUITES HOTEL**

Novia Anggraeni

ABSTRACT

This study aims to obtain data about the performance of graduates of the East Jakarta Regional Job Training Center (PPKD) housekeeping training at The Kuningan Suites Hotel. This research used the Ex Post facto method with a descriptive quantitative approach.

Data collection techniques used are documentation and instrument distribution. The instrument was suitable for the user validating by the East Jakarta PPKD housekeeping trainers and HRD The Kuningan Suites Hotel. The population and sample of the study were 18 people who worked in the front office and housekeeping positions at The Kuningan Suites Hotel.

The results showed the housekeeping training of regional job training center was effective in improving the performance of graduates.

Keywords: Performance, graduates, Training, PPKD

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Novia Anggraeni

No. Registrasi 1515160202

Jurusan/Program Studi : Pendidikan Masyarakat

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “Penelusan Kinerja Lulusan Pelatihan Tata Graha Pusat Pelatihan Kerja Daerah (PPKD) Jakarta Timur di *The Kuningan Suites Hotel*” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian November 2019 - Juli 2021.
2. Bukan merupakan sebuah duplikasi skripsi / karya inovasi yang pernah di buat orang lain atau jiplakan dari karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat jika pernyataan saya buat tidak benar.

Jakarta, 23 Juni 2021

Yang membuat pernyataan


(NOVIA ANGRAENI)