

**PENERAPAN ANDRAGOGI PADA *IN HOUSE TRAINING* KARYAWAN
DALAM MENGUATKAN KEMAMPUAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN PIZZA HUT**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Oleh:

MUTIARA RACHMAYANTI

1104620065

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN

PANITIA UJIAN/SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN

PANITIA UJIAN/SIDANG SKRIPSI

Judul : Penerapan Andragogi Pada In-House Training Karyawan Dalam Menguatkan Kemampuan Kualitas Pelayanan Pizza Hut

Nama Mahasiswa : Mutiara Rachmayanti

Nomor Registrasi : 1104620065

Program Studi : Pendidikan Masyarakat

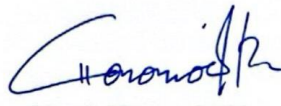
Tanggal Ujian : Jumat, 31 Mei 2024

Dosen Pembimbing I





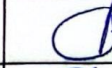



Intan Purnama Dewi, M.Pd.
NIP. 199201202019032017

Dosen Pembimbing II



Nararia Utama, M.Pd.
NIP. 199201042022031004

PANITIAN UJIAN/SIDANG SKRIPSI

Nama	Tandatangan	Tanggal
Dr. Murni Winarsih, M.Pd (Penanggung Jawab)*		
Dr. Wirda Hanim, M.Psi (Wakil penanggung jawab)**		
Dr. Henny Herawaty BR. D, M.Pd (Koordinator Program Studi)***		
Drs. Ahmad Tijari, M.Pd (Ketua Sidang)****		
Dr. Adi Irvansyah, M.Pd (Anggota Penguji 1)****		
Setiawan Wibowo, M. M.Par (Anggota Penguji 2)****		

Catatan :

*Dekan FIP

**Wakil Dekan I

***Koordinator Program Studi

****Dosen Penguji selain Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi

**PENERAPAN ANDRAGOGI PADA *IN-HOUSE TRAINING* KARYAWAN
DALAM MENGUATKAN KEMAMPUAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN PIZZA HUT**

Mutiara Rachmayanti

ABSTRAK

Penelitian ini secara garis besar bertujuan untuk mengetahui lebih dalam terkait penerapan prinsip andragogi pada *in-house training* karyawan Pizza Hut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subyek dalam penelitian ini adalah *trainer*, *restaurant manager* dan karyawan peserta *in-house training* yang diselenggarakan oleh Pizza Hut pada 29 Januari dan 5 Maret 2024. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya data yang diperoleh sebelumnya, dianalisis dengan adanya proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa pelaksanaan *in-house training* yang diselenggarakan Pizza Hut telah sesuai dengan indikator *in-house training* yang terdiri dari pendidikan, prosedur sistematis, keterampilan teknis, mempelajari keterampilan, dan mengutamakan praktik daripada teori. Penerapan prinsip andragogi pada *in-house training* karyawan Pizza Hut masih perlu ditingkatkan. Secara umum, prinsip andragogi seperti kebutuhan belajar, akumulasi pengalaman, kesiapan belajar, orientasi belajar sudah diterapkan dengan cukup baik. Namun, berkaitan dengan prinsip andragogi yang memiliki konsep diri dan motivasi belum diterapkan secara optimal. Kondisi tersebut terjadi karena rendahnya kesadaran akan tanggung jawab sebagai karyawan yang memasuki fase jenuh bekerja dan minimnya upaya untuk membangkitkan motivasi karyawan.

Kata Kunci: Penerapan Andragogi, Prinsip Andragogi, *In-House Training* Karyawan Pizza Hut.

**THE APPLICATION OF ANDRAGOGY IN EMPLOYEE IN-HOUSE
TRAINING IN STRENGTHENING THE ABILITY OF PIZZA HUT
CUSTOMER SERVICE QUALITY**

Mutiara Rachmayanti

ABSTRACT

This research largely aims to find out more about the application of andragogy principles in in-house training for Pizza Hut employees. This research uses qualitative research methods with descriptive research types. The subjects in this study are trainers, restaurant managers and employees participating in in-house training organized by Pizza Hut on January 29 and March 5, 2024. Data collection techniques in this study were carried out through a process of observation, interviews, and documentation. Furthermore, the data obtained previously was analyzed by the process of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of this study found that the implementation of in-house training organized by Pizza Hut was in accordance with the indicators of in-house training consisting of education, systematic procedures, technical skills, learning skills, and prioritizing practice over theory. The application of andragogy principles in the in-house training of Pizza Hut employees still needs to be improved. In general, andragogy principles such as learning needs, accumulated experience, learning readiness, learning orientation have been applied quite well. However, with regard to andragogy principles that have self-concept and motivation have not been applied optimally. This condition occurs due to the low awareness of responsibility as employees who are entering the saturation phase of work and the lack of efforts to generate employee motivation.

Keywords: Application of Andragogy, Principles of Andragogy, Pizza Hut Employee In-House Training.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Mutiara Rachmayanti
No. Registrasi : 1104620065
Program Studi : Pendidikan Masyarakat

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “Penerapan Andragogi
Pada *In-House Training* Karyawan Dalam Menguatkan Kemampuan Kualitas
Pelayanan Pelanggan Pizza Hut” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian di Pizza Hut sejak bulan Januari 2024 – Maret 2024.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila kemudian ditemukan bukti kuat bahwa skripsi ini tidak asli seperti pernyataan diatas, maka saya bersedia menanggung sanksi yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 17 Mei 2024

Pembuat Pernyataan


Mutiara Rachmayanti

NIM. 1104620065

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Mutiara Rachmayanti
NIM : 1104620065
Fakultas/Prodi : FIP / Pendidikan Masyarakat
Alamat email : tararachmayanti@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 : Penerapan Andragogi Pada In House Training
Karyawan Dalam Menguatkan Kemampuan
Kualitas Pelayanan Pelanggan Pizza Hut

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 ijin 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

Penulis

(Mutiara Rachmayanti)
nama dan tanda tangan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.” (Boy Chandra)

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Mama dan Ayah, yang selalu melangitkan doa-doa dan membesarkan saya dengan baik tanpa merasa kekurangan sedikitpun. Terimakasih telah mendukung saya untuk sampai ditempat ini, demi gelar Sarjana yang akan mengantarkan saya pada mimpi yang ingin dicapai.

(Alm) Adik tersayang satu-satunya Naufal Khairullah, yang terlambat diketahui selama hidupnya menjadikan saya sebagai sosok inspiratif dan panutan agar kelak bisa juga berkuliah diselingi bekerja seperti kakaknya. Beribu maaf dan kalimat kasih sayang telat tersampaikan, akan tetapi do'a saya setiap harinya selalu terpanjat dalam 5 waktu. Semoga kita akan bertemu lagi sekeluarga bersama
Mama dan Ayah.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, Alhamdulillah Rabbi'l'alamiin. segala puji bagi Allah Yang Maha Kuasa, Sholawat dan salam bagi Nabi Muhammad SAW. Atas segala limpahan nikmat serta karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya, terselesaikannya skripsi ini bukan semata-mata hasil kerja keras peneliti sendiri, melainkan doa support berbagai hal baik lainnya. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah menemani dan membantu proses penyelesaian skripsi ini, perkenankanlah peneliti untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Komarudin, M.Si., selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Ibu Dr. Murni Winarsih, S.Pd., selaku Dekan dan Ibu Dr. Wirda Hanim, M.Psi., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. Henny Herawaty Br Dalimunthe, M.Pd selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Masyarakat.
4. Ibu Intan Purnama Dewi, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Nararia Hutama Putra, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II dalam penelitian skripsi ini. Terima kasih banyak atas waktu dan kesempatan yang Bapak dan Ibu luangkan untuk membimbing, memberikan arahan, saran, masukan, motivasi, dan selalu sabar sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Masyarakat Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalaman sejak awal masa perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
6. Keluarga tercinta terutama Mama, Ayah dan Adik tersayang satu-satunya (alm) Naufal Khairullah yang telah mendoakan, menyediakan segala kebutuhan, serta motivasi sehingga peneliti bisa semangat untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah membesarkan peneliti dengan penuh pengertian dan kasih sayang, selalu memberikan fasilitas yang mendukung peneliti untuk menjalani kehidupan sampai hari ini. Semoga

dengan terselesaikannya skripsi ini, peneliti dapat memberikan rasa bangga dan bahagia kepada Mama dan Ayah.

7. Adik tersayang satu-satunya (alm) Naufal Khairullah.
8. Pizza Hut Indonesia khususnya outlet Pizza Hut Depok 2 Tengah yang mengizinkan peneliti untuk memperoleh data dan penelitian, serta menjadi tempat *parttime* sedari awal peneliti berkuliah. Menjadi wadah bagi peneliti untuk berkembang, mempelajari banyak hal baru, dan bertemu dengan banyak sosok inspiratif. Terima kasih pula untuk pihak yang sudah terlibat dalam penelitian ini.
9. Ilham, yang selalu setia mendengarkan keluh kesah, menemani peneliti, memberikan semangat dan keyakinan ketika peneliti merasa *down* sehingga mampu kembali bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Alessandro Lisapaly, Assyla Ranita, Najja Affan, dan Putri Amanda sebagai teman seperjuangan yang telah menjadi tempat untuk diskusi, saling berbagi, memberikan arahan, ketika peneliti sedang merasa kurang baik.
11. Liila, Syifa, Priska yang selalu memberikan *support*, menjadi pendengar yang baik, sebagai teman beproses bersama sedari peneliti semester I.

Semoga Allah SWT memberikan pahala yang berlimpah atas segala bentuk bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti. Selain itu, peneliti menyadari bahwa skripsi ini memiliki beberapa kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengarapkan kritik dan saran yang membangun. Peneliti juga berharap agar penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 17 Mei 2023

Peneliti,

Mutiara Rachmayanti

NIM. 1104620065

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Umum Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA	11
A. Konsep Dasar Pelatihan	11
1. Pengertian Pelatihan.....	11
2. Komponen-komponen Pelatihan.....	12
3. Tujuan dan Manfaat Pelatihan.....	13
4. Jenis-Jenis Pelatihan.....	15
B. Konsep Andragogi (Pembelajaran Orang Dewasa).....	15
1. Pengertian Andragogi.....	15
2. Prinsip-Prinsip Andragogi.....	16
3. Karakteristik Belajar Orang Dewasa.....	19
C. In-House Training	21
1. Definisi In-House Training	21
2. Indikator In-House Training / Pelatihan.....	22
3. Tujuan In-House Training	22

4. Manfaat In-House Training	23
5. Metode In-House Training	23
D. Kualitas Pelayanan	24
E. Penelitian Yang Relevan.....	26
BAB III	29
METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Tujuan Khusus Penelitian.....	29
B. Metode Penelitian.....	29
C. Latar Penelitian	29
D. Data dan Sumber Data	29
E. Prosedur Pengumpulan Data dan Perekaman Data	30
a. Wawancara	30
b. Observasi.....	31
c. Dokumentasi	31
F. Teknik Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data	31
G. Teknik Analisis Data	32
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Deskripsi Data	35
B. Analisis Data.....	40
C. Temuan Penelitian.....	41
D. Pembahasan	61
E. Keterbatasan Penelitian.....	79
BAB V.....	80
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Implikasi	81
C. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Identifikasi Pelayanan Pelanggan Pizza Hut	4
Tabel 1. 2 Identifikasi Lapangan Berdasarkan Usia Karyawan	5
Tabel 4. 1 Tabel Identitas Partisipan Penelitian	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pizza Hut36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-kisi Instrumen	88
Lampiran 2. Instrumen Wawancara	93
Lampiran 3. Catatan Lapangan	97
Lampiran 4. Transkrip Wawancara.....	100
Lampiran 5. Reduksi Data.....	147
Lampiran 6. Dokumentasi.....	185
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	186
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	187

