

**EVALUASI REAKSI PESERTA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM
“COMMUNITY OFFICER ONBOARDING LEARNING (COOL) CLASS”
DI BTPN SYARIAH**



Oleh:

RAHMI CITRA LESTARI UPARA

1215155516

Teknologi Pendidikan

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan Gelar
Sarjana Pendidikan

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

**EVALUASI REAKSI PESERTA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM
“COMMUNITY OFFICER ONBOARDING LEARNING (COOL) CLASS”
DI BTPN SYARIAH**

Rahmi Citra Lestari Upara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan reaksi peserta dalam pelaksanaan program COOL Class di BTPN Syariah. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai hasil reaksi peserta guna menilai efektivitas pelaksanaan program COOL Class di BTPN Syariah. Evaluasi reaksi sangat penting untuk melihat sejauhmana tingkat kepuasan Community Officer sebagai peserta COOL Class. Adapun peneliti akan mengevaluasi reaksi dari 9 aspek yaitu pelatih/fasilitator, fasilitas, jadwal, media, metode, materi, konsumsi, latihan/tugas, dan studi kasus. Penelitian ini mengevaluasi reaksi peserta meggunakan model evaluasi menurut Donald L. Kirkpatrick pada level satu yaitu reaksi. Penelitian ini menggunakan 2 sumber data yaitu kuesioner dengan 48 responden dan wawancara dengan 1 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara. Hasil data menunjukkan bahwa sebagian besar peserta merespon positif pada hampir setiap aspek diantaranya aspek pelatih/fasilitator, media, metode, materi, konsumsi, latihan/tugas, dan studi kasus, sedangkan aspek lain, fasilitas dan jadwal, mendapat respon negatif. Hasil data tersebut diperkuat oleh hasil wawancara kepada Learning Support Manager. Hasil penelitian dapat dijadikan bahan evaluasi BTPN Syariah dalam penyelenggaraan program pelatihan selanjutnya.

Kata Kunci: BTPN Syariah, Evaluasi, Kirkpatrick, Program COOL Class, Reaksi,

**EVALUATION OF PARTICIPANTS' REACTION IN THE
IMPLEMENTATION OF "COMMUNITY OFFICER ONBOARDING
LEARNING (COOL) CLASS" PROGRAM AT BTPN SYARIAH**

Rahmi Citra Lestari Upara

ABSTRACT

This study aims to describe participants' reaction in the implementation of COOL Class program at BTPN Syariah. Specifically, this study aims to obtain information of the reaction result of the participants in order to evaluate the effectiveness of the implementation of COOL Class program at BTPN Syariah. Reaction evaluation is necessary to see how far the level of satisfaction of Community Officer as COOL Class participants. The researcher evaluates the reaction from 9 aspects, namely the trainers/facilitators, facilities, schedules, media, methods, materials, consumption, exercises/assignments, and case studies. This study evaluates participants' reaction using evaluation model by Donald L. Kirkpatrick on level one, which is reaction. The study uses two data sources, which are questionnaire for 48 participants and an interview with one respondent. The data collection is done by distributing questionnaires and conducting an interview. The result shows the majority of participants responded positively to almost every aspect namely trainers/facilitators, media, methods, materials, consumption, exercises/assignments, and case studies, while the other aspects, facilities and schedules, got negative responds. The result of the questionnaires are then reinforced by an interview with Learning Support Manager. The results of the study can be used as an evaluation material for BTPN Syariah in organizing future training programs.

Keywords: Evaluation, Reaction, Kirkpatrick, COOL Class Program, BTPN Syariah

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN
PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Evaluasi Reaksi Peserta Dalam Pelaksanaan Program "Community Officer Onboarding Learning (COOL) Class" di BTPN Syariah

Nama Mahasiswa : Rahmi Citra Lestari Upara

Nomor Registrasi : 1215155516

Program Studi : Teknologi Pendidikan

Tanggal Ujian : 4 Februari 2020

Pembimbing I

Drs. Mulyadi, M.Pd

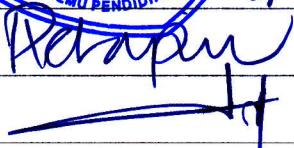
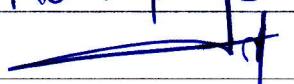
NIP; 197104032005011002

Pembimbing II

Kunto Imbar Nursetyo, M.Pd

NIP, 198407292008011008

Panitia Ujian Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Sofia Hartati, M.Si. (Penanggung jawab)*		03-03-2020
Dr. Anan Sutisna, M.Pd (Wakil Penanggung jawab)**		17-02-20
Dr. Robinson Situmorang, M.Pd (Ketua Penguji)***		13-02-2020
Retno Widyaningrum, S.Kom,MM (Anggota)****		14-02-2020
Cecep Kustandi, M.Pd (Anggota)****		13/02-2020

Catatan:

- * Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
- ** Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan
- *** Ketua Penguji Program Studi Teknologi Pendidikan
- **** Penguji

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Nama : Rahmi Citra Lestari Upara

No Registrasi : 1215155516

Program Studi : Teknologi Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "**Evaluasi Reaksi Peserta Dalam Pelaksanaan Program Community Officer Onboarding Learning (COOL) Class di BTPN Syariah**" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan April 2019 - Januari 2020.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

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

Jakarta, Februari 2020



Rahmi Citra Lestari Upara



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 : Rahmi Citra Lestari Upara
NIM : 1215155516
Fakultas/Prodi : Ilmu Pendidikan / Teknologi Pendidikan
Alamat email : Citra.rahmig8@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Evaluasi Reaksi Peserta Dalam Pelaksanaan

Program Community Officer Onboarding Learning
(COOL) Class di BTPN Syariah

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif 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 , 05 Maret 2020

Penulis

(Rahmi Citra Lestari.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: "Evaluasi Reaksi Peserta Dalam Pelaksanaan Program *Community Officer Onboarding Learning* (COOL) Class di BTPN Syariah". Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Penghargaan dan terima kasih aku persembahkan untuk Ibu dan Almarhum Bapak yang selalu membantu Citra jikalau sedang kesulitan terima kasih sudah memberikan cinta dan kasih sayang yang sangat berarti. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Bapak Drs. Mulyadi, M.Pd selaku Pembimbing I yang selalu sabar membimbing penulis dalam penggerjaan skripsi dan memberikan pengarahan yang bermanfaat. Dan terima kasih kepada Bapak Kunto Imbar Nursetyo, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II, yang telah sabar membimbing saya dalam penggerjaan skripsi dan juga telah mengenalkan saya dengan Mba Anggi sehingga saya bisa mendapatkan judul skripsi ini, saya sangat

berterima kasih. Semoga kebaikan Bapak Mulyadi dan Bapak Imbar dibalas berkali-kali lipat oleh Allah SWT. Serta ucapan terima kasih kepada:

1. Seluruh dosen dan staff karyawan Program Studi Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.
2. Validator ahli instrumen Ibu Dra. Suprayekti, M.Pd yang bersedia meluangkan waktu dan bimbingannya sehingga penulis mampu membuat kuesioner dengan baik.
3. Pengaji I Ibu Retno Widyaningrum, S. Kom, MM dan Pengaji II Bapak Cecep Kustandi, M.Pd yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun.
4. Pihak BTPN Syariah Pelatihan yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian dan membantu dalam proses penggeraan skripsi yang dibuat penulis, terima kasih Mba Anggiearanidipta, Bapak Daniel, Mba Novi, dan Mas yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Aris yang telah mendampingi penulis selama proses penggeraan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuan kamu yang sangat berarti. Semoga segala kebaikan dan kebahagiaan diberikan untuk kamu.
6. Kepada teman-teman seperjuangan skripsi dan seperjuangan kuliah yaitu Sania, Ryan, Alief, Nana, Hafni, Papau, Anggi, Yuni, Zara, Yuli, Ummu, Syifa, Aelina, dan Safira.

7. Kepada teman-teman kelas B Teknologi Pendidikan 2015. Terima kasih untuk kenangan yang menyenangkan.
8. Teman-teman angkatan 2015. Terima kasih atas kenangan yang diberikan selama berkuliah di Teknologi Pendidikan.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Februari 2020

Rahmi



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	9
KAJIAN TEORI	9
A. Hakikat Pelatihan	9
1. Pengertian Pelatihan	9
2. Tujuan Pelatihan	12
3. Fungsi Pelatihan	15
B. Hakikat Evaluasi Program Pelatihan	16
1. Pengertian Evaluasi	16
2. Pengertian Evaluasi Program Pelatihan.....	19

3. Tujuan Evaluasi Program Pelatihan	21
4. Langkah-langkah Evaluasi Program Pelatihan	22
5. Model-Model Evaluasi Program Pelatihan.....	25
6. Model Evaluasi Program Pelatihan Kirkpatrick Level Reaksi	39
C. Hakikat Program COOL Class.....	48
1. Profil BTPN Syariah	48
2. Deskripsi Program COOL Class	51
D. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	57
E. Kerangka Berpikir	57
BAB III	60
METODOLOGI PENELITIAN	60
A. Tujuan Khusus Penelitian	60
B. Tempat dan Waktu Penelitian	61
C. Metode Penelitian	61
D. Populasi dan Sampel.....	61
E. Teknik Pengumpulan Data.....	62
F. Intrumen Penelitian.....	63
G. Teknik Analisis Data	66
BAB IV.....	70
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
A. Deskripsi Data	70
B. Analisis Data.....	96
C. Keterbatasan Penelitian.....	110
BAB V	112
KESIMPULAN DAN SARAN	112
A. Kesimpulan	112
C. Saran	115

DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN	119
Dokumentasi	132



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Empat Level Evaluasi Menurut Kirkpatrick.....	31
Tabel 2 Kompetensi Community Officer	54
Tabel 3 Alokasi Waktu Program COOL Class	56
Tabel 4 Kisi-kisi instrumen Evaluasi Reaksi Peserta COOL terhadap Pelaksanaan Program COOL Class di BTPN Syariah.....	65
Tabel 5 Kriteria Hasil Analisis Data.....	67
Tabel 6 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	70
Tabel 7 Tabulasi Data Kemampuan saat membuka pelatihan.....	71
Tabel 8 Tabulasi data Kemampuan saat menyajikan materi	72
Tabel 9 Tabulasi Data Kemampuan saat menutup dan memberikan evaluasi	73
Tabel 10 Tabulasi Data Penguasaan substansi materi.....	74
Tabel 11 Tabel Tabulasi Data menyampaikan materi secara bertahap	75
Tabel 12 Tabulasi Data mendorong peserta merespons/memberikan tanggapan.....	75
Tabel 13 Tabulasi Data mendorong peserta menyelesaikan latihan/tugas	76
Tabel 14 Tabulasi Data mendorong peserta melalui praktek simulasi	77
Tabel 15 Hasil Wawancara Aspek Pelatih/Fasilitator	79
Tabel 16 Tabulasi Data tersedianya alat dan bahan yang memadai	79
Tabel 17 Tabulasi Data ruang kelas dalam keadaan baik dan nyaman.....	80
Tabel 18 Tabulasi Data ruang kelas dalam keadaan baik dan nyaman.....	81
Tabel 19 Hasil Wawancara Aspek Fasilitas Pelatihan	82
Tabel 20 Tabulasi Data alokasi waktu sesuai dengan jadwal	82
Tabel 21 Tabulasi Data waktu istirahat yang diberikan cukup untuk peserta.....	83
Tabel 22 Hasil Wawancara Aspek Jadwal Kegiatan Pelatihan	84
Tabel 23 Tabulasi Data media membantu peserta dalam memahami materi	84
Tabel 24 Tabulasi Data Media meningkatkan minat belajar peserta.....	85
Tabel 25 Hasil Wawancara Aspek Media Yang Digunakan	86
Tabel 26 Tabulasi Data metode sesuai dengan tujuan pelatihan.....	86
Tabel 27 Tabulasi Data metode mudah dipahami peserta.....	87
Tabel 28 Tabulasi Data metode dapat memotivasi peserta dalam pelatihan.....	88
Tabel 29 Hasil Wawancara Aspek Metode Yang Digunakan.....	88
Tabel 30 Tabulasi Data materi sesuai dengan tujuan pelatihan	89
Tabel 31 Tabulasi Data materi sesuai dengan kebutuhan peserta	89
Tabel 32 Hasil Wawancara Aspek Materi yang disampaikan	90

Tabel 33 Tabulasi Data konsumsi yang diberikan.....	91
Tabel 34 Hasil Wawancara aspek Konsumsi yang disediakan	91
Tabel 35 Tabulasi Data latihan atau tugas sesuai dengan materi pelatihan	92
Tabel 36 Tabulasi Data latihan atau tugas bermanfaat bagi peserta dalam melakukan jobdesk	93
Tabel 37 Hasil Wawancara Aspek Latihan atau Tugas yang diberikan	93
Tabel 38 Tabulasi studi kasus yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan.....	94
Tabel 39 Tabulasi studi kasus bermanfaat bagi peserta dalam melakukan jobdesk..	94
Tabel 40 Hasil Wawancara Aspek Studi Kasus yang diberikan.....	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Kuesioner	120
Lampiran 2 Angket Wawancara	128
Lampiran 3 Daftar Peserta Program COOL Class BTPN Syariah	130
Lampiran 4 Hasil Evaluasi Reaksi Peserta Dalam Pelaksanaan Program “Community Officer On Boarding”	132
Lampiran 5 Validasi Instrumen	142
Lampiran 6 Surat Persetujuan Dari Lembaga.....	145

