

**EVALUASI PELATIHAN PEMANDU WISATA ALAM OLEH DINAS
PARIWISATA KOTA BATU DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh :
FIKA SEPTA PRANSILIA**

NIM. 362093301145

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

****Halaman ini sengaja dikosongkan****

**EVALUASI PELATIHAN PEMANDU WISATA ALAM OLEH DINAS
PARIWISATA KOTA BATU DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar
Sarjana Terapan (S.Tr)

Oleh :

FIKA SEPTA PRANSILIA

NIM. 362093301145

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

****Halaman ini sengaja dikosongkan****

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji syukur kepada Allah SWT atas semua limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Tugas akhir ini penulis persembahkan untuk :

1. Pertama kepada Ayah saya bernama Sumardi, beliau adalah seseorang yang selalu mengusahakan kebahagiaan untuk anak – anaknya. Meskipun beliau bukan orang yang berpendidikan tinggi tapi beliau berhasil menghantarkan anak – anaknya untuk mengapai mimpinya, terima kasih ayah.
2. Ibu yani, terima kasih semua kasih sayang dan doa yang telah diberikan. Nasihat yang tak pernah berhenti untuk putrimu. Terima kasih sudah mendidikku menjadi wanita yang lembut namun kuat dalam menghadapi segala sesuatu.
3. Kakak saya, Danik Iga Prasiska, S.KM., M.KM yang saat ini sedang menjalani proses gelar Ph.D semoga selalu diberikan kemudahan dalam mengapai mimpinya. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang diberikan, nasihat dan dukungan untuk mengejar pendidikan setinggi-tingginya.
4. Adik saya, Chelsy Meilisa Putri yang selalu menemani saya kemanapun.
5. Teman – teman yang selalu bersama saya, terima kasih atas bantuan, nasihat dan semangat yang sudah diberikan selama ini.
6. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang mampu melewati setiap proses sulit dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dan tak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

****Halaman ini sengaja dikosongkan****

MOTTO

“Nasib tidak bisa diduga, takdir tidak bisa dirubah tapi doa bisa merubah segalanya. Nothing is impossible when Allah said “kun Fayakun”

-Ustadz Hanan Attaki-

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S. Asy-Syarh: 5-8)

Change is not always easy and it is not always simple, but with enough dedication, any habit can be reshaped. So, if you really want it, becoming the best version of yourself, get up today and start working on it, I promise you all get there.

-Nwal Hadaki-

****Halaman ini sengaja dikosongkan****

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fika Septa Pransilia

NIM : 362093301145

Menyatakan dengan Sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul "Evaluasi Pelatihan Pemandu Wisata Oleh Dinas Pariwisata Kota Batu Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 16 Mei 2024

Yang menyatakan,



Fika Septa Pransilia
NIM.362093301145

****Halaman ini sengaja dikosongkan****

**EVALUASI PELATIHAN PEMANDU WISATA ALAM OLEH DINAS
PARIWISATA KOTA BATU DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA**

Tugas Akhir disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)
Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh :

Fika Septa Pransilia
NIM. 362093301145

Tanggal Ujian : 16 MAY 2024

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par. (...)

Pembimbing 2 : Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd. (...)

Penguji 1 : Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M. (...)

Penguji 2 : Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. (...)

Mengesahkan
Ketua Jurusan Pariwisata



Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata



Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
NIP. 199006142022031003

****Halaman ini sengaja dikosongkan****

EVALUASI PELATIHAN PEMANDU WISATA ALAM OLEH DINAS PARIWISATA KOTA BATU DALAM MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA

Nama mahasiswa : Fika Septa Pransilia
NIM : 362093301145
Pembimbing : 1. Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par.
2. Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd.

ABSTRAK

Pelatihan merupakan aspek penting dalam mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana evaluasi pelaksanaan pelatihan berdasarkan teori Kirkpatrick yang terdiri dari level 1 (reaksi/*reaction*), level 2 (Pembelajaran/*Learning*), level 3 (Perubahan perilaku/*Behaviour*) dan Level 4 (Kinerja sebagai hasil pelatihan/*result*). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik pengambilan sample non probability sampling dengan teknik *saturation* sampling (sampel jenuh), yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua populasi digunakan sebagai sampel. pada penelitian ini mendapatkan 35 responden dimana responden dalam penelitian ini adalah peserta pelatihan pemandu wisata alam tahun 2022 dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner secara online melalui *Google Forms*. Analisis yang digunakan adalah analisis skala likert dan digambarkan dengan garis kontinum. Berdasarkan hasil olahan data statistik deskriptif dapat diketahui bahwa level 1/*reaction*/Reaksi termasuk dalam kategori tinggi, level 2/*learning*/Pembelajaran termasuk dalam kategori sangat tinggi, Level 3/*behaviour*/Perilaku termasuk dalam kategori tinggi, dan level 4/*result*/Hasil termasuk dalam kategori tinggi. Hasil penelitian ini dapat membantu penyelenggara pelatihan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelatihan di tahun selanjutnya.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelatihan, Model *Kirkpatrick*

****Halaman ini sengaja dikosongkan****

EVALUATION OF NATURAL TOURIST GUIDE TRAINING BY THE SERVICES BATU CITY TOURISM IS IMPROVING HUMAN RESOURCES

By : Fika Septa Pransilia
Student Identify Number : 362093301145
Supervisor : 1. Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par.
2. Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd.

ABSTRACT

Training is an important aspect in developing human resources, especially for developing intellectual abilities and human personality. This research was conducted to find out how to evaluate the implementation of training based on Kirkpatrick's theory which consists of level 1 (reaction), level 2 (learning), level 3 (change in behavior) and level 4 (performance as a result of training/result) . The method used in this research is a quantitative method with a descriptive research type. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a saturation sampling technique, namely a sampling technique where the entire population is used as a sample. In this study, there were 35 respondents, where the respondents in this study were participants in the 2022 nature tourism guide training with data collection techniques using online questionnaires via Google Forms. The analysis used is Likert scale analysis and is depicted with a continuum line. Based on the results of processed descriptive statistical data, it can be seen that level 1/reaction/reactions are included in the high category, level 2/learning/learning is included in the very high category, level 3/behavior/behavior is included in the high category, and level 4/results/results included in the high category. The results of this research can help training organizers to improve training implementation in the following year.

Keywords: *Evaluation, Training, Kirkpatrick Model*

****Halaman ini sengaja dikosongkan****

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Evaluasi Pelatihan Pemandu Wisata Alam Oleh Dinas Pariwisata Kota Batu Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia”** ini dengan tepat waktu. Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan (S.Tr) Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Laporan Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Shofi’ul Amin, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Pariwisata
3. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
4. Bapak Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat bermanfaat selama penulis mencari ilmu di Politeknik Negeri Banyuwangi .
7. Kedua orang tua penulis, yang telah mendidik, mendoakan, membesarkan, serta memberikan pendidikan yang layak kepada penulis.
8. Penulis yang sudah bertanggung jawab menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Banyuwangi.

Banyuwangi, 16 Mei 2024

Penulis

****Halaman ini sengaja dikosongkan****

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN PENGESAHAN	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xv
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat Tugas Akhir	4
1.5 Batasan Masalah	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pelatihan.....	5
2.2 Pemandu Wisata	6
2.3 SOP (Standar Operasional Prosedur) Kepemanduan Wisata.....	6
2.4 Teknik Kepemanduan Wisata	7
2.5 Evaluasi Kegiatan	7
2.6 Evaluasi Kegiatan Pelatihan	8
2.5 Evaluasi Dampak	10
2.6 Penelitian Terdahulu	10
BAB 3 METODE PENELITIAN	17
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.2 Pendekatan Penelitian	17
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	18

3.4	Definisi Operasional Variabel	18
3.5	Jenis dan Sumber Data	19
3.6	Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	20
3.8	Teknik Analisis Data	22
3.9	Kerangka Pemikiran	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Evaluasi Model Kirkpatrick Level 1 (<i>Reaction</i>)	27
4.2	Evaluasi Model Kirkpatrick Level 2 (<i>Learning</i>)	30
4.3	Evaluasi Model Kirkpatrick Level 3 (<i>Behaviour</i>)	34
4.4	Evaluasi Model Kirkpatrick Level 4 (<i>Result</i>)	40
BAB 5 PENUTUP		47
5.1	Kesimpulan	47
5.2	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA		49
LAMPIRAN		51
BIOGRAFI PENULIS		63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	17
Tabel 3.2 Skala Likert.....	18
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	19
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen	21
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	21
Tabel 4.1 Tanggapan pernyataan materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan peserta.....	27
Tabel 4.2 Tanggapan fasilitas pelatihan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan peserta.....	27
Tabel 4.3 Tanggapan pernyataan Pemateri memberikan materi kependudukan mudah dipahami oleh peserta pelatihan	28
Tabel 4.4 Tanggapan Pernyataan Pelatihan pemandu wisata yang diselenggarakan memberikan manfaat kepada peserta sesuai dengan tujuan dari Dinas Pariwisata untuk meningkatkan kualitas SDM pemandu wisata.....	28
Tabel 4.5 Skor pernyataan level 1/Reaction/Reaksi	29
Tabel 4.6 Tanggapan Pernyataan Materi yang diberikan meningkatkan pengetahuan peserta terkait SOP Kependudukan	30
Tabel 4.7 Tanggapan pernyataan Materi yang diberikan meningkatkan pengetahuan peserta terkait Teknik Kependudukan	31
Tabel 4.8 Materi yang diberikan meningkatkan pengetahuan peserta terkait komunikasi dalam kependudukan dilihat dari respon para peserta	31
Tabel 4.9 Materi yang diberikan meningkatkan kerja sama peserta pelatihan	32
Tabel 4.10 Materi yang diberikan meningkatkan pengetahuan terkait kode etik pemandu wisata.....	32
Tabel 4.11 Skor pernyataan level 2/ Learning/Pembelajaran	33
Tabel 4.12 Tanggapan pernyataan Setelah mengikuti pelatihan ini, saya menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) kependudukan dengan benar	35

Tabel 4.13 Tanggapan pernyataan Penerapan Standart Operasional Prosedur membantu saya dalam menangani wisatawan yang terjadi kesulitan	35
Tabel 4.14 Tanggapan Pernyataan Setelah mengikuti Pelatihan ini, kemampuan saya semakin baik dalam bekerja bersama tim	36
Tabel 4.15 Tanggapan pernyataan Setelah mengikuti pelatihan ini, saya mengaplikasikan teknik kependuan dengan benar	36
Tabel 4.16 Tanggapan pernyataan setelah mengikuti pelatihan ini, komunikasi saya semakin mudah dengan para wisatawan	37
Tabel 4.17 Tanggapan pernyataan setelah mengikuti pelatihan ini, saya melaksanakan tugas dengan berpegang teguh pada kode etik pemandu wisata	37
Tabel 4.18 Skor Pernyataan Level 3/Behaviour/Perilaku	38
Tabel 4.19 Tanggapan pernyataan Setelah mengikuti pelatihan dan menerapkan dalam kegiatan kependuan, kualitas saya semakin meningkat dibuktikan dengan kepuasan dari wisatawan.....	40
Tabel 4.20 Tanggapan pernyataan setelah mengikuti pelatihan dan menerapkan dalam kegiatan kependuan, kualitas saya semakin baik dibuktikan dengan menggunakan jasa guide saya kembali	40
Tabel 4.21 Tanggapan pernyataan Setelah mengikuti pelatihan dan menerapkan dalam kegiatan kependuan, banyaknya rekomendasi dari wisatawan untuk menggunakan jasa guide saya	41
Tabel 4.22 Tanggapan pernyataan Setelah mengikuti pelatihan dan menerapkan dalam kegiatan kependuan terdapat peningkatan kinerja dibuktikan dengan penggunaan jasa guide saya semakin meningkat.....	41
Tabel 4.23 Skor Pernyataan Level 4/Result/Hasil.....	42
Tabel 4.24 Total Keseluruhan level 1, level 2, level 3, dan level 4	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Garis Kontinum.....	24
Gambar 3. 2	Kerangka Pemikiran Evalusi Pelatihan Pemandu Wisata.....	25
Gambar 4. 1	Garis Kontinum Hasil Evaluasi level 1/Reaction/Reaksi	29
Gambar 4. 2	Garis Kontinum Hasil Evaluasi Level 2	33
Gambar 4. 3	Garis Kontinum Hasil Evaluasi Level 3.....	38
Gambar 4. 4	Garis Kontinum Hasil Evaluasi Level 4	42
Gambar 4. 5	Total Keseluruhan level 1, level 2, level 3, dan level 4	44

****Halaman ini sengaja dikosongkan****

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	51
Lampiran 2 Wawancara	54
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	55
Lampiran 4 Hasil Kuesioner	57
Lampiran 5 Dokumentasi Kuesioner (Google Forms)	58
Lampiran 6 Hasil Wawancara	60
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara.....	61

****Halaman ini sengaja dikosongkan****