

**EVALUASI PELATIHAN *SALES HEAD MASTERY PROGRAM*
DI PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR
MENGUNAKAN MODEL KIRKPATRICK**

BRIGITA MAHARANI PATARIANNO PUTRI



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ Evaluasi Pelatihan *Sales Head Mastery Program* di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Menggunakan Model Kirkpatrick” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Brigita Maharani Patarianno Putri
K1401221169



ABSTRAK

BRIGITA MAHARANI PATARIANNO PUTRI. Evaluasi Pelatihan *Sales Head Mastery Program* di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Menggunakan Model Kirkpatrick. Dibimbing oleh FUAD WAHDAN MUHIBBUDIN dan ANGGI MAYANG SARI.

Industri logistik Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan positif, tetapi tetap rentan terhadap dinamika eksternal, sehingga PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) menyelenggarakan *Sales Head Mastery Program* (SHMP) bagi 17 kepala tim penjualan regional Jabodetabekcilik yang memiliki kesenjangan kompetensi. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas SHMP menggunakan model Kirkpatrick pada level pembelajaran, perilaku, dan hasil, serta menguji keterkaitan antarlevel evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan signifikan pada level pembelajaran dengan *N-Gain* kategori sedang dan capaian sangat tinggi pada level perilaku, sedangkan peningkatan *achievement revenue* belum signifikan meskipun secara deskriptif mayoritas peserta mengalami peningkatan. Uji keterkaitan antarlevel juga tidak signifikan, sehingga setiap level evaluasi perlu dikelola secara terpisah. Rekomendasi manajerial ditujukan kepada penyelenggara pelatihan, HRD, dan *Board of Directors* melalui penguatan materi, tindak lanjut pasca pelatihan, pengembangan berbasis kompetensi, evaluasi pelatihan yang lebih komprehensif, serta pemanfaatan hasil evaluasi sebagai dasar investasi pengembangan SDM.

Kata kunci: evaluasi pelatihan, kepala tim penjualan, Kirkpatrick, logistik, *Sales Head Mastery Program*

ABSTRACT

BRIGITA MAHARANI PATARIANNO PUTRI. Evaluation of the Sales Head Mastery Program at PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Using the Kirkpatrick Model. Supervised by FUAD WAHDAN MUHIBBUDIN and ANGGI MAYANG SARI.

Indonesia's logistics industry continues to grow despite remaining vulnerable to external dynamics, prompting PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) to implement the Sales Head Mastery Program (SHMP) for 17 sales team leaders in the Jabodetabekcilik region with identified competency gaps. This study evaluated the effectiveness of SHMP using the Kirkpatrick model at the learning, behavior, and results levels and examined the relationships among the evaluation levels. The findings showed significant improvement at the learning level with a moderate *N-Gain* and very high behavior implementation, whereas the increase in revenue achievement was not statistically significant although most participants showed descriptive improvement. The relationships among Kirkpatrick levels were also insignificant, indicating that each evaluation level should be managed independently. Managerial recommendations are directed to training organizers, HRD, and the Board of Directors through strengthening training content, post-training follow-up, competency-based development, comprehensive training evaluation, and utilizing evaluation results to support human resource development investments.

Keywords: head sales, kirkpatrick, logistic, Sales Head Mastery Program, training evaluation



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

EVALUASI PELATIHAN *SALES HEAD MASTERY PROGRAM* DI PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR MENGUNAKAN MODEL KIRKPATRICK

BRIGITA MAHARANI PATARIANNO PUTRI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Muchamad Bachtiar, S.T.P., M.M.
- 2 Dr. Nyayu Lathifah Tirdasari S.E., M.S.M.



Judul Skripsi : Evaluasi Pelatihan *Sales Head Mastery Program* di PT Tiki Jalur
Nugraha Ekakurir Menggunakan Model Kirkpatrick

Nama : Brigita Maharani Patarianno Putri
NIM : K1401221169

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Fuad Wahdan Muhibuddin S.Pi., M.M.



Pembimbing 2:
Anggi Mayang Sari S.Si., M.B.A.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP 197711262008122001

Tanggal Ujian:
16 Juli 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2026 sampai bulan Juli 2026 ini ialah Manajemen Sumber Daya Manusia dengan judul “Evaluasi Pelatihan *Sales Head Mastery Program* di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Menggunakan Model Kirkpatrick”. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Fuad Wahdan Muhibuddin, S.Pi., M.M. selaku dosen pembimbing akademik, pembimbing *Capstone Project*, dan ketua komisi pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sejak memasuki perkuliahan di Sekolah Bisnis IPB hingga menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Anggi Mayang Sari, S. Si, M. B. A. selaku anggota komisi pembimbing yang telah membimbing dan banyak memberi saran dalam penulisan skripsi.
3. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, khususnya tim *Sales Regulation and Development (SRDD)*, *Learning and Development Department (LDVD)*, dan tim penyelenggara *Sales Head Mastery Program* yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan pengambilan data.
4. Mama, Papa, dan Kakak yang selalu mendukung penulis selama masa kuliah, menjadi teman cerita dan berkeluh kesah sekaligus pemberi solusi dari berbagai masalah yang penulis alami. Terima kasih karena telah memberikan akses pendidikan yang sangat nyaman dan layak tanpa harus penulis meminta. Terima kasih selalu mendukung dalam doa, materi, dan emosional, serta selalu meyakinkan bahwa penulis pasti mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas cinta yang selalu tulus dan tidak berubah.
5. Teman sekaligus sahabat terdekat penulis yang menemani dan mendukung dalam perkuliahan sampai tahap akhir skripsi ini: Zefania, Risma, Shofiyya, Arin, Vionita, Anggun, Ulayya, David, Rudy, Bayu, Ashfa, Syaharani, Elmira, Revana, Daniela, *Marketing and Communication ABEST Gen 6*, *Prjalanan Addventures 8.0*, *Kos Ungu*, *KKN-T Banyurip*, *SB 59*, dan banyak lagi yang belum bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih karena telah mewarnai kehidupan perkuliahan penulis, mendengarkan cerita-cerita penulis, serta memberikan masukan.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2026

Brigita Maharani Patarianno Putri

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	7
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.2 Pelatihan	8
2.3 Pelatihan Tim Penjualan	9
2.4 Evaluasi Pelatihan	9
2.5 Model Evaluasi Pelatihan	10
2.6 Model Evaluasi Kirkpatrick	13
2.7 Penelitian Terdahulu	15
2.8 Kerangka Pemikiran	17
2.9 Hipotesis	19
III METODE	20
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	20
3.2 Tahapan Penelitian	20
3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.4 Metode Analisis Data	23
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Perusahaan dan Program	27
4.2 Evaluasi Level Pembelajaran (<i>Learning</i>)	30
4.2.1 Uji Signifikansi	31
4.2.2 <i>N Gain Score Test</i>	32
4.3 Evaluasi Level Perilaku (<i>Behavior</i>)	33
4.4 Evaluasi Level Hasil (<i>Result</i>)	36
4.5 Analisis Antar Level	39
4.6 Rekomendasi Manajerial	40
V SIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Simpulan	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	47
RIWAYAT HIDUP	51



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil evaluasi kompetensi kepala tim penjualan JNE regional	4
Tabel 2 Komparasi model evaluasi CIPP, CIRO, Kirkpatrick, dan ROI	12
Tabel 3 Penelitian terdahulu	16
Tabel 4 Tahapan penelitian	20
Tabel 5 Jenis dan sumber data penelitian	22
Tabel 6 Nilai <i>pretest</i> , <i>posttest</i> , dan selisihnya	30
Tabel 7 Hasil uji signifikansi level pembelajaran	31
Tabel 8 Hasil uji <i>N-Gain</i>	32
Tabel 9 Hasil kuesioner evaluasi perilaku tiap peserta	33
Tabel 10 Hasil kuesioner evaluasi perilaku berdasarkan indikator	34
Tabel 11 Perbandingan <i>achievement revenue</i> Q1 2025 dan Q1 2026	36
Tabel 12 Analisis deskriptif terhadap <i>revenue</i>	37
Tabel 13 Hasil uji signifikansi level hasil	38
Tabel 14 Hasil uji korelasi antarlevel	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pertumbuhan tahunan PDB bidang perdagangan dan jasa penunjang angkutan; pos dan kurir	1
Gambar 2 Model evaluasi Kirkpatrick	14
Gambar 3 Kerangka pemikiran	18
Gambar 4 Hipotesis penelitian	19
Gambar 5 Struktur organisasi JNE	28
Gambar 6 Segmentasi konsumen JNE	28
Gambar 7 Sebaran asal/cabang peserta SHMP	29
Gambar 8 <i>Slope chart</i> perbandingan <i>revenue</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner evaluasi level reaksi	49
Lampiran 2 Hasil evaluasi level reaksi	50