

HUBUNGAN KEPUASAN PROGRAM PELATIHAN DENGAN PERUBAHAN PERILAKU PASCA PELATIHAN KERAJINAN TANGAN (Kasus: Rumah Kreatif Coey)

HANA HAFIZHA



DEPARTEMEN SAINS KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan Skripsi Penelitian yang berjudul “Hubungan Kepuasan Program Pelatihan dengan Perubahan Perilaku Pasca Pelatihan Kerajinan Tangan” merupakan benar hasil karya saya sendiri yang belum pernah diajukan atau dipublikasikan sebagai karya ilmiah pada perguruan tinggi atau lembaga lainnya. Seluruh informasi telah disebutkan dalam naskah dan dicantumkan dalam bagian daftar pustaka pada bagian akhir skripsi baik sumber informasi yang telah diterbitkan atau tidak diterbitkan dari penulis lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sadar dan sebenarnya serta saya bersedia bertanggung jawab secara penuh atas pernyataan ini.

Bogor, Agustus 2024

HANA HAFIZHA
NIM. I3401201128

- 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.

ABSTRAK

HANA HAFIZHA. Hubungan Kepuasan Program Pelatihan dengan Perubahan Perilaku Pasca Pelatihan Kerajinan Tangan (Kasus: Kelurahan Margajaya, Kota Bogor). Dibimbing oleh DJUARA P. LUBIS

Rumah Kreatif Coey merupakan sebuah pusat pelatihan dan produksi yang terletak di Kelurahan Margajaya, rumah kreatif ini memegang peran penting dalam meningkatkan keterampilan hingga taraf hidup Masyarakat Margajaya, pelatihan ini berfokus pada keahlian kerajinan tangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana hubungan antara tingkat kepuasan peserta terhadap program pelatihan dengan perubahan perilaku peserta, dengan mengukur *gap* antara kepentingan dan realita menggunakan metode *importance performance analysis* berdasarkan indikator *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berupa kuesioner dan didukung dengan data kualitatif dengan metode wawancara mendalam. Hasil data diolah menggunakan aplikasi *SPSS 29* dengan metode korelasi *rank spearman*. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan perilaku dan perubahan perilaku, khususnya tingkat kepuasan dengan tingkat domain kognitif, dan hubungan tingkat perubahan perilaku dengan implementasi kehidupan peserta sehari-hari. Namun tidak ditemukan adanya hubungan kepuasan peserta dengan perubahan perilaku, yaitu pada domain afektif maupun psikomotoriknya.

Kata kunci: kepuasan peserta, pelatihan kerajinan tangan, perubahan perilaku

ABSTRACT

HANA HAFIZHA. The Relationship between Training Program Satisfaction and Behavior Change After Handicraft Training (Case: Margajaya Village, Bogor City). Guided by DJUARA P. LUBIS

Coey Creative House is a training and production center located in Margajaya Village, this creative house plays an important role in improving the skills and living standards of the Margajaya Community, this training focuses on handicraft skills. This study aims to see the extent of the relationship between the level of participant satisfaction with the training program and changes in participant behavior, by looking at the gap between interests and reality using the importance performance analysis method based on the Customer Satisfaction Index (CSI) indicator. This study uses a quantitative approach in the form of a questionnaire and is supported by qualitative data with an in-depth interview method. The data results were processed using the SPSS 29 application using the spearman rank correlation method. The results of this study showed that there was a relationship between behavioral satisfaction and behavior change, especially the level of satisfaction and the level of cognitive domain and the relationship between the level of behavior change and the implementation of participants' daily lives. However, there was no relationship between participant satisfaction and their affective or psychomotor levels.

Keywords: participant satisfaction, handicraft training, behavior change



- 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 2024
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.

HUBUNGAN KEPUASAN PROGRAM PELATIHAN DENGAN PERUBAHAN PERILAKU PASCA PELATIHAN KERAJINAN TANGAN (Kasus: Rumah Kreatif Coey)

HANA HAFIZHA

Skripsi

**sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat**

**DEPARTEMEN SAINS KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@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. Ir. Ninuk Purnaningsih M.Si
2. Dr. Bayu Eka Yulian., M.Si

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
2. 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.
3. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kepuasan Program Pelatihan dengan Perubahan Perilaku Pasca Pelatihan Kerajinan Tangan

Nama Mahasiswa : Hana Hafizha

NIM : 13401201128

Disetujui oleh

Pembimbing :
Dr. Ir. Djuara P. Lubis, M.S.



Diketahui oleh

Ketua Departemen Sains Komunikasi
dan Pengembangan Masyarakat
Dr. Ir. Anna Fatchiya, M.Si.
NIP. 19681121 1997 022 001



Tanggal Ujian:
29 Agustus 2024

Tanggal Lulus:
17 SEP 2024

PRAKATA

Puji syukur penulis hantarkan kepada Allah SWT. Karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan Judul “Hubungan Kepuasan Program Pelatihan dengan Perubahan Perilaku Pasca Pelatihan Kerajinan Tangan” dengan baik untuk memenuhi syarat kelulusan Mata Kuliah Studi Skripsi Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Ekologi Manusia, Selama penyusunan penelitian ini, penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Djuara P. Lubis, M. Si sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan ide, saran, kritik, dan juga bimbingan kepada penulis mulai dari awal hingga akhir proses skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik
2. Papa dan Mama selaku orang tua penulis dan keluarga besar yang selalu berdoa dan senantiasa memberikan dukungan moral kepada penulis selama proses penulisan.
3. Ketua Kelurahan Margajaya (Bapak Somiki) Pemilik Rumah Kreatif Coey (Ibu Cucu), Pengurus Rumah Kreatif Coey (Ka Rizal), dan Ibu – ibu pengurus Rumah Kreatif Coey yang selalu menyambut hangat dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini
4. Dosen Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat yang telah memberikan materi terkait penulisan skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
5. Sahabat semasa SMP penulis, Thari Suswinda, Wulandari, Stacia Stella Ulima Asari, yang selalu menemani dan memotivasi proses penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Sahabat semasa SMA penulis, Fitria Desvi Putri, Berlian Wanda Putri, Aldyth Zahra yang kebersamai penulis dalam menyelesaikan skripsi penulis.
7. Sahabat seperjuangan SKPM saya, Azzahra Rizky Fadira, Exaudia Sadolsa, dan Maulida Vadyan Finiafiza, yang sama-sama berjuang dan kebersamai penulis dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.

Semoga Skripsi Penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa dalam karya ini masih terdapat kekurangan, untuk itu dimohon memberikan saran dan kritik yang membangun bagi penulis. Semoga karya ini dapat menjadi inspirasi maupun referensi bagi penulis dan penelitian selanjutnya

Bogor , Agustus 2024

Hana Hafizha
13401201128

DAFTAR ISI

I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
II PENDEKATAN TEORITIS	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Pelatihan	5
2.1.2 Karakteristik Peserta Pelatihan	5
2.1.3 Indikator Penilaian Program (Teori Customer Satisfaction Index (CSI))	6
2.1.4 Evaluasi Program (Teori Importance Performance Analysis)	7
2.1.5 Perubahan Perilaku (Teori Taksonomi Bloom)	8
2.1.6 Implementasi Perubahan Perilaku dalam Kehidupan Sehari–Hari (Teori Kirkpatrick)	11
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Pemikiran	16
2.4. Hipotesis Penelitian	17
III PENDEKATAN LAPANGAN	18
3.1 Metode Penelitian	18
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	18
3.3 Teknik Pemilihan Responden dan Informan	19
3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	19
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	20
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	21
3.7 Definisi Operasional	22
3.7.1 Karakteristik Peserta Pelatihan	22
3.7.2 Indikator Penilaian Program (Customer Satisfaction Index (CSI))	23
3.7.3 Perubahan Perilaku (Taksonomi Bloom)	26
3.7.4 Implementasi Perubahan Perilaku Dalam Kehidupan Sehari – Hari (Teori Kirkpatrick)	27
IV RUMAH KREATIF COEY DAN KARAKTERISTIK PESERTA PELATIHANNYA	29
4.1 Kelurahan Margajaya	29
4.2 Rumah Kreatif Coey	32
4.3 Karakteristik Peserta Rumah Kreatif Coey	33
V HUBUNGAN KARAKTERISTIK PESERTA PELATIHAN DENGAN KEPUASAN TERHADAP PELATIHAN	36
5.1 Identifikasi Kepuasan Pelatihan Peserta Terhadap Karakteristik Peserta	36
5.1.1 Identifikasi Kepuasan Peserta Pelatihan	36
5.1.2 Analisis Importance Performance Analysis Berdasarkan Diagram Kartesian	39
5.2 Hubungan Tingkat Kepuasan Peserta dan Karakteristik Peserta Pelatihan	42

VI HUBUNGAN KEPUASAN PESERTA TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU PESERTA TERHADAP PELATIHAN	44
6.1 Identifikasi Perubahan Perilaku	45
6.2 Hubungan Perubahan Perilaku Peserta dengan Kepuasan Peserta terhadap Pelatihan	47
VII HUBUNGAN TINGKAT PERUBAHAN PERILAKU TERHADAP IMPLEMENTASI PELATIHAN DALAM KEHIDUPAN SEHARI-HARI	51
7.1 Identifikasi Implementasi Ilmu Pelatihan Peserta dalam Kehidupan Sehari-Hari	51
7.2 Analisis Hubungan Perubahan Perilaku dan Implementasi Peserta dalam Kehidupan Sehari-hari	53
VIII PENUTUP	55
8.1 Simpulan	55
8.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

1 Domain Kognitif	9
2 Domain Afektif	10
3 Domain Psikomotorik	10
4 Penelitian Terdahulu	12
5 Teknik Pemilihan Responden	20
6 Definisi Operasional Karakteristik Peserta	22
7 Definisi Operasional Customer Satisfaction Index	23
8 Definisi operasional perubahan perilaku	26
9 Definisi operasional implementasi perubahan perilaku	28
10 Jumlah dan persentase karakteristik peserta Rumah Kreatif Coey Margajaya 2024	34
11 Sebaran Data Ekspetasi dan Realita berdasarkan Customer Satisfaction Index	38
12 Frekuensi dan Persentase Kepuasan Peserta Pelatihan Rumah Kreatif Coey	39
13 Analisis diagram kartesius berdasarkan karakteristik responden	42
14 Sebaran data karakteristik peserta terhadap kepuasan peserta pelatihan Rumah Kreatif Coey	43
15 Analisis hubungan karakteristik dan kepuasan peserta pelatihan Rumah Kreatif Coey	44
16 Frekuensi dan persentase tingkat kognitif peserta pelatihan Rumah Kreatif Coey	45
17 Frekuensi dan persentase tingkat afektif peserta pelatihan Rumah Kreatif Coey	46
18 Frekuensi dan persentase tingkat psikomotorik peserta pelatihan Rumah Kreatif Coey	47
19 Sebaran data korelasi perubahan perilaku dan kepuasan terhadap pelatihan	48
20 Analisis hubungan perubahan perilaku terhadap kepuasan peserta pelatihan Rumah Kreatif Coey	49
21 Frekuensi dan persentase perubahan perilaku peserta pelatihan Rumah Kreatif Coey	51
22 Frekuensi dan persentase implementasi pasca pelatihan Rumah Kreatif Coey	52
23 Sebaran data dan analisis korelasi perubahan perilaku dan implementasi kehidupan	53

DAFTAR GAMBAR

1 Grafik Importance Performance Analysis	8
2 Kerangka Pemikiran	17
3 Diagram kartesius importance performance analysis berdasarkan indikator evaluasi program	40
4 Diagram kartesius importance performance analysis berdasarkan indikator evaluasi program	41