

**SKRIPSI**

**PROSES PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA OLEH  
DEPARTEMEN HUMAN RESOURCE AND DEVELOPMENT (HRD)  
JOGJA TOURISM TRAINING CENTER (JTTC)**



**DISUSUN OLEH:**

**INOCENTIUS B WATOR**

**181006755**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### HALAMAN PERSETUJUAN

PROSES PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA OLEH  
DEPARTEMEN HUMAN RESOURCE AND DEVELOPMENT (HRD) JOGJA TOURISM  
TRAINING CENTER (JTTC)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Sosial (S. Sos)

disusun oleh:

INOCENTIUS B WATOR

181006755

disetujui oleh:

  
Stefanus Nindito, S. Sos., M.Si.

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

**HALAMAN PENGESAHAN****HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Proses Pengebangan Sumber Daya Manusia Oleh Departemen Human  
Resource and Development (HRD) Jogja Tourism Training Center (JTTC)  
Penyusun : Inocentius B Wator  
NPM : 181006755

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidan Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : 15/01/2025

Pukul : 09:00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Fisip

**TIM PENGUJI**

Dr. Victoria Sundari Handoko, S.Sos., M.Si.

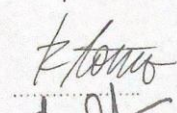
Penguji I

Kristian Tamtomo, S. Antr., M.A., P.h.D.

Penguji II

Stefanus Nindito, S.Sos., M.A.

Penguji III

**TANDA TANGAN**

**Kristian Tamtomo, S. Antr., M.A., P.h.D.**

Ketua Program Studi S1 Sosiologi



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : INOCENTIUS B WATOR

NPM : 181006755

Program Studi : SOSIOLOGI

Judul Skripsi : PROSES PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA OLEH  
DEPARTEMEN HUMAN RESOURCE AND DEVELOPMENT (HRD) JOGJA TOURISM  
TRANING CENTER (JTTC)

Menyatakan bahwa sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukanlah plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian antara fakta dan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi, maupun bentuk ke tidak jujur lainnya, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran diri sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta,  
15/01/2025  
Saya Yang Menyatakan



Inocentius B Wator

## ABSTRAK

Peningkatan sumber daya manusia pada perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan yang dapat menunjang pekerjaan dan juga memberikan dampak positif untuk kemajuan perusahaan, hal ini berdampak pada perusahaan untuk memaksimalkan kinerja karyawan dalam menjalankan bisnis perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Departemen Human Resource and Development (HRD) Jogja Tourism Training Center (JTTC). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mengelompokkan proses pengembangan dalam empat proses *Assesment, Design, Delivery, dan Evaluation*. Berdasarkan temuan penelitian yang di peroleh, peneliti menemukan pada Proses *Assesment* langkah pertama yang dilakukan adalah *Key Performance Indicators* dalam upaya menilai kinerja. Kemudian Proses *Design* ialah *Training Need Analysis (TNA)* untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan yang diperlukan tiap divisi. Setelah itu *Delivery* ialah pelatihan Skill karyawan sesuai dengan kinerja dan jabatan. Dan pada Proses *Evaluation* dilakukan dengan melihat Umpan Balik Karyawan dan Analisis Kinerja Karyawan.

**Kata Kunci:** *Proses Assesment, Proses Design, Proses Delivery, dan Proses Evaluation, Key Performance Indicators, Training Need Analysis, Pelatihan Skill Karyawan, Umpan Balik Karyawan, Analisis Kinerja Karyawan*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan sukur saya hantarkan pada Tuhan yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmat yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul “Proses Pengembangan Sumber Daya Manusia Oleh Departemen Human Resource and Development (HRD) Jogja Tourism Training Center (JTTC)”. Penelitian ini merupakan syarat yang diwajibkan oleh Universitas untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu Sosiologi Fisip Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa berhasilnya penelitian yang dilakukan ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua peneliti Bapak Markus Bulet Wator dan Maria Magdalena Eria yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada peneliti selama menjalani proses perkuliahan sampai dengan sekarang, Serta juga kepada saudara laki-laki saya Yohanes pati wator, Eliaser Eria Wator, dan Ronal Agustinus Laga Wator yang selalu mendoakan dan juga menyemangati saya selama masa perkuliahan sampai dengan sekarang.
2. Bapak Stefanus Nindito, S.Sos., M.Si yang merupakan dosen pembimbing yang senantiasa memberikan waktu, kesabaran, dan tenaganya untuk membimbing peneliti agar dapat menyelesaikan penelitiannya.
3. Ibu Dr. Victoria Sundari Handoko, S.Sos., , Bapak Kristian Tamtomo, S.Antr., M.A., Ph.D., yang merupakan dosen penguji peneliti yang akan memberikan masukan-masukan terhadap skripsi.
4. Bapak Andreas A. Susanto sebagai dosen pembimbing akademik peneliti yang selalu membimbing dan memberikan masukan mengenai perkuliahan dari awal peneliti menempuh masa kuliah sampai dengan saat ini.

5. Kepada seluruh jajaran Dosen Sosiologi Atma Jaya Yogyakarta yang sudah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh masa perkuliahan.
6. Pak direktur Jogja Tourism Training Center (JTTC) dan juga Pak Shid selaku HRD Jogja Tourism Training Center yang telah memberikan peneliti kesempatan untuk melakukan *internship* dan juga penelitian pada Jogja Tourism Training Center (JTTC).
7. Metodius Wator, Marko Silalahi, Inggo, Edison, Sean Murmana, Stiven Murmana, Micael putra gosol, Alan yang merupakan saudara dan juga alumni SMA YPPK Adhi Luhur Nabire yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti selama menempuh masa kuliah.
8. Marvin Sitorus, Jefri Bulolo, Kaisar purba, yang merupakan teman satu fakultas peneliti selama berkuliah dan berjuang bersama dalam menyelesaikan perkuliahan dan juga tugas akhir berupa penelitian.
9. Toni Hutasoit, Stefanus Lim, Willy Marbun, Dionesius Noven, Kevin Hutapea, Micael Simanjuntak, Jhon Lubis, Jhon Tanggang, Anwar Ambarita yang merupakan teman-teman penulis dari luar kampus yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti.
10. Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang merupakan wadah bagi peneliti untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata Satu.

Salam

Inocentius B Wator

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tinjauan Pustaka .....	5
1.4 Kerangka Konsep .....	9
A. Departemen Human Resource and Development (HRD) .....	9
B. Proses Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) .....	12
1.6 Tujuan Penelitian .....	14
1.7 Sistematika Penulisan .....	14
BAB II .....	16
METODOLOGI DAN DESKRIPSI PENELITIAN .....	16
2.1. Jenis penelitian dan Metode Penelitian .....	16
2.2. Informan/Narasumber penelitian .....	16
2.3. Operasionalisasi Konsep .....	17
2.4 Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, Cara Analisis Data .....	19
2.4.1 Metode Pengumpulan Data .....	19
2.4.2 Jenis Data .....	20
2.4.3 Cara Analisis Data .....	21
2.5 Deskripsi Objek Penelitian .....	22
a) Sejarah Perusahaan .....	22
b) Lokasi Perusahaan .....	23
c) Visi .....	23



d) Misi .....	23
BAB III .....	25
TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	25
3.1 Temuan.....	25
3.1.1 Proses <i>Assessment</i> .....	25
3.1.2 Proses <i>Design</i> .....	27
3.1.3 Proses <i>Delivery</i> .....	29
3.1.4 Proses <i>Evaluation</i> .....	32
3.2. Pembahasan .....	34
3.2.1. Proses <i>Assesment</i> .....	35
3.2.2. Proses <i>Design</i> .....	37
3.2.3. Proses <i>Delivery</i> .....	38
3.2.3. Proses <i>Evaluation</i> .....	39
BAB IV.....	41
KESIMPULAN .....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN .....	44

**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir.....14**

**Gambar 2. 1 Logo Perusahaan.....22**

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1. 1 Kajian Pustaka.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 2. 1 Data Informan Peneliti.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 2. 2 Daftar Pertanyaan .....</b>	<b>17</b>