

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Sebelum masa pandemi covid 19 jasa penerbangan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat. Banyak sekali maskapai penerbangan baru yang tumbuh dan berkembang di Indonesia. Dalam hal untuk lebih meningkatkan jasa pelayanan, di perlukan sumberdaya manusia yang berkualitas dan ahli dalam memberikan kenyamanan selama berlangsungnya penerbangan, dan salah satunya adalah pramugari. Pramugari adalah staf atau karyawan dari suatu perusahaan penerbangan (*flight attendant*) yang bertugas melayani penumpang dan mempunyai intensitas yang tinggi dengan penumpang. Selain melayani penumpang, seorang *flight attendant* juga harus mampu menjaga keselamatan dan melayani kenyamanan penumpang selama dalam perjalanan. Para pramugari selama dalam perjalanan penerbangan secara bersama-sama merupakan awak kabin yang bertugas menjaga keselamatan para penumpang di pesawat dan melayani kebutuhan penumpangnya atau biasa disebut *servicing*. Tanggung jawab utama para awak penerbangan adalah keamanan penumpang dan selalu siap dalam keadaan darurat. Hal ini di ikuti dengan tugas rutin pelayanan penumpang seperti menyediakan makanan dan minuman di pesawat dan memenuhi kebutuhan individual para penumpangnya. Peran ini kadang-kadang menjadikan konflik ketika mereka harus meminta penumpang yang telah minum minuman beralkohol terlalu banyak atau meminta penumpang untuk memasang sabuk pengaman, duduk menyeleksi barang yang di bawa di *luggage bins* atau meminta mereka untuk mengikuti prosedur keamanan pesawat. Adapun tugas seorang pramugari secara keseluruhan adalah (a) Sebelum para penumpang memasuki pesawat pramugari harus melakukan *pre flight check* terlebih dahulu atas semua peralatan keselamatan yang ada di pesawat (b) memastikan bahwa setiap kursi punya *lifevest* kemudian mempersiapkan koran dan permen yang akan di bagikan untuk calon penumpang (c) saat *boarding* pramugari bertugas menyambut para penumpang serta membantu para penumpang mencari tempat duduknya (d) selesai *boarding* maka seorang pramugari akan mengecek penumpang, seperti

peneguran dalam pemakaian *handphone* yang masih menyala, memastikan para penumpang menggunakan sabuk pengaman, menegakkan sandaran kursi dan melipat meja di depannya (e) setelah pesawat *take off* maka pramugari akan melakukan penyajian makanan dan minuman, serta melakukan pengecekan berkala terhadap penumpang (f) setelah penerbangan selesai dan para penumpang turun pramugari harus mengecek secara acak kursi penumpang memastikan tidak ada barang yang tertinggal di dalam pesawat.

Untuk mendapatkan keterampilan dan keahlian dari masing-masing *Initial flight attendant* maka di butuhkan suatu pelatihan. Pelatihan merupakan sarana umum yang di gunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan kompetensi karyawannya. Perusahaan seringkali menyelenggarakan pelatihan terutama dalam hal mengembangkan karyawannya (*employee development*) untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Beberapa alasan yang mendasari hal ini adalah adanya pandangan dan hasil-hasil penelitian yang mengatakan bahwa pelatihan dapat meningkatkan nilai tambah bagi seseorang dan bukan saja menjadi tujuan untuk mempengaruhi kinerja jangka pendek. Pelatihan yang baik bukan hanya membutuhkan perancangan yang baik, namun perlu mengevaluasi efektivitasnya untuk memastikan tercapainya tujuan pelatihan yang telah di tentukan. Dengan di lakukan evaluasi, kelemahan dan masalah yang di alami selama proses pelaksanaan pelatihan dapat di identifikasi dan dengan informasi ini dapat di manfaatkan sebagai umpan balik dalam perencanaan pelatihan di masa depan (Hotna Marina Sitorus, 2012). Oleh sebab itu, untuk menghasilkan informasi mengenai kekuatan dan kelemahan dalam setiap pelatihan di perlukan adanya kegiatan evaluasi (Daryanto, 2012).

Evaluasi itu sendiri adalah kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya di bandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan (Sulistiyorini, 2009). Pendapat ini bertolak belakang dengan pendapat Wand dan Brown yang mengatakan bahwa evaluasi adalah suatu tindakan atau suatu proses dalam menentukan suatu nilai daripada sesuatu (Wayan Nurkanca dan Sunartana, 1983). Jadi, evaluasi adalah suatu kegiatan atau suatu proses yang terencana untuk mengetahui suatu keadaan obyek yang menggunakan instrumen, nilai dan hasil dalam membandingkan tolok

ukur untuk mendapatkan perbaikan. Dari pengertian tersebut, evaluasi harus dilakukan secara sistematis dan kontinu agar dapat menggambarkan kemampuan siswa yang akan dievaluasi. Kesalahan utama yang sering terjadi bahwa evaluasi hanya dilakukan pada saat tertentu, seperti pada akhir, pertengahan dan akhir suatu program pengajaran (M. Sukardi, 2008).

Peraturan Pemerintah pun memaparkan bahwa :

Penilaian hasil belajar oleh pendidik dilakukan secara berkesinambungan yang bertujuan untuk memantau proses dan kemajuan belajar peserta didik serta meningkatkan efektivitas dalam kegiatan pembelajaran (Peraturan Menteri Pemerintah Nasional Republik Indonesia No. 20 Tahun 2007 tentang standar penilaian pendidikan, 2007).

Secara khusus Kirkpatrick mengemukakan alasan mengapa suatu pelatihan perlu dievaluasi. Pertama, evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah pelatihan dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi atau tidak. Kedua, pelatihan juga perlu dievaluasi untuk memutuskan apakah program pelatihan tersebut perlu dilanjutkan atau tidak dilanjutkan. Ketiga, evaluasi pelatihan digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai bagaimana peningkatan dan pengembangan program pelatihan yang akan datang (Kirkpatrick, 2006). Oleh karena itu, dana yang telah diinvestasikan dalam jumlah besar untuk suatu program pelatihan mendorong munculnya suatu kebutuhan akan proses evaluasi terhadap keefektifan program pelatihan yang dilaksanakan.

Pelatihan yang sukses adalah pelatihan yang tidak hanya baik dalam pelaksanaannya tetapi juga mampu memenuhi tujuannya yaitu memperbaiki dan meningkatkan performansi kerja pesertanya. Hal ini mengharuskan pelaksana pelatihan untuk mengevaluasi setiap pelatihan yang dilaksanakan bukan hanya dari sisi pelaksanaan melainkan juga dampaknya terhadap kinerja. Evaluasi program dilakukan bertujuan untuk menilai apakah suatu program terlaksana sesuai dengan perencanaan dan mencapai hasil sesuai dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan hasil evaluasi dapat diketahui hal-hal yang telah dicapai, apakah suatu program dapat memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Setelah itu diambil suatu keputusan apakah program pelatihan dapat diteruskan, direvisi, dihentikan, atau dirumuskan kembali sehingga dapat ditemukan gagasan, sasaran, atau alternatif baru yang sama sekali berbeda dengan format sebelumnya. Agar

dapat menyusun program yang baik, maka hasil evaluasi program sebelumnya dapat di jadikan sebagai acuan pokok.

Menurut Farida Yusuf Tayipnapis, agar dapat menyusun program yang baik, maka hasil evaluasi program sebelumnya dapat di jadikan sebagai acuan pokok (Tayipnapis, 2016). Dari evaluasi dapat di jadikan suatu acuan pokok dalam melaksanakan persiapan sebelum menjadi *flight attendant* (pramugari), di mana pada tempat penelitian yang di lakukan sekarang ini di sebut dengan program *Initial Flight Attendant (IFA)*. Program *Initial Flight Attendant* merupakan program dalam melakukan penyegaran terhadap materi-materi pelatihan sebelumnya, sehingga di harapkan seluruh lulusan dari *IFA* ini selalu siap pakai dalam menjalani kegiatannya di kabin.

Program pelatihan *Initial Flight Attendant (IFA)* merupakan program yang di laksanakan oleh Garuda Indonesia Airlines dalam pengembangan kompetensi dan kemampuan awak kabin agar sesuai dengan standarisasi dari *Directorate General of Civil Aviation (DGCA) Flight Attendant Training*. Adapun tujuan di adakannya program pelatihan tersebut adalah untuk memberikan dan melatih kompetensi dan kemampuan para awak kabin baru yang belum pernah bertugas. Tolok ukur dari efektivitas pelatihan *Initial Flight Attendant* adalah melalui ujian tertulis dengan standar kelulusan 80 dari 100 di mana untuk mencapai nilai tersebut banyak faktor psikologis yang mempengaruhi sehingga di butuhkan analisis sampai tingkat individual.

Garuda Indonesia *Training Center (GITC)* merupakan salah satu strategi unit bisnis Garuda Indonesia dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang berkompeten dan siap pakai sesuai kebutuhan di Garuda Indonesia. GITC adalah suatu sarana program pelatihan bagi *Initial Flight Attendant* dalam memberikan kesempatan bagi putri-putri terbaik Indonesia untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan awak kabin berstandar internasional yang semua lulusannya dapat bergabung dengan Garuda Indonesia. Program pelatihan *Initial Flight Attendant* berlangsung selama 2 bulan yang di laksanakan setiap hari Senin sampai dengan Sabtu pada pukul 08.00-16.00 WIB bertempat di GITC, Jl Duri Kosambi 125, Duri Kosambi, Cengkareng Jakarta Barat. Selama periode tersebut, para peserta akan mendapatkan materi yang berkaitan dengan profesi pramugari dari aspek

*safety, security, service*, dan pengembangan diri. Apabila bisa menyelesaikan semua pelatihan dengan baik, maka semua lulusan *Initial Flight Attendant* dapat bergabung menjadi pramugari Garuda Indonesia. Dalam menjalankan kegiatan pelatihan *Initial Flight Attendant* di ampu oleh tim instruktur yang berkualitas, berkompeten di bidangnya serta memegang *Letter of Authorization (LoA)* GITC selain menguasai materi secara mendalam, tim instruktur juga menggunakan metode pendekatan yang *fun* dan *learner-centered* untuk menciptakan suasana belajar mengajar yang produktif dan menarik. Pelatihan ini dapat memberikan dan menciptakan kinerja para awak kabin udara yang berkompeten sehingga mampu memenangkan persaingan bisnis penerbangan. Pelatihan yang diadakan di Garuda Indonesia *Training Center* (GITC) sudah memenuhi standar internasional ISO 9001. Namun untuk tetap bisa menjaga standar internasional tersebut, Garuda Indonesia *Training Center* telah bekerjasama dengan badan dan lembaga nasional maupun internasional serta perusahaan-perusahaan pembuat pesawat dalam penyelenggaraan pelatihan guna menyempurnakan kemampuan dan keahlian dari karyawan Garuda Indonesia.

Garuda Indonesia *Training Center* (GITC) memiliki sarana dan prasarana yang lengkap. Fasilitas yang dimiliki oleh Garuda Indonesia *Training Center* diantaranya adalah 50 ruang kelas, laboratorium, ruang peraga, *mock up* interior pesawat yang merupakan ruang praktek bagi pramugari, kolam renang untuk *wet drill* yang digunakan untuk pelatihan *flight safety*, simulator pesawat B-737, B-747, dan Airbus, auditorium yang dapat digunakan untuk menampung pertemuan besar (+ 500 orang). Selain itu, Garuda Indonesia *Training Center* (GITC) juga dilengkapi *dormitory* untuk akomodasi bagi para peserta pelatihan dari luar kota dan beberapa sarana olah raga seperti lapangan tenis, lapangan basket dan kolam renang. Pelatihan yang diselenggarakan di GITC meliputi; Pelatihan untuk karyawan udara seperti pendidikan untuk pramugari, Semua pendidikan dikombinasikan dengan teori dan praktek. Pendidikan teori meliputi: pendidikan bahasa (terdiri dari bahasa Inggris, Mandarin, Jepang, Korea, Belanda, dan Arab), *poise & grace* ( tata cara dalam bersikap dan berdandan), *table manner*, serta pendidikan praktek yang meliputi pelayanan penumpang dalam *mock up*, latihan penyelamatan dalam keadaan darurat seperti kebakaran, dekompresi udara dan

pendaratan darurat di laut. Disaat seseorang telah lulus tes seleksi pramugari di maskapai Garuda Indonesia, maka langsung mendapatkan pelatihan di pusat pelatihan GITC. Pelatihan diberikan sesuai dengan kebutuhan perusahaan setiap tahun. Garuda Indonesia sangat serius mendidik dan melatih seorang calon *cabin crew* dalam masa *training* - sehingga siswa *initial flight attendant* diharapkan bisa menjadi seorang *cabin crew* yang bisa melayani dan memberikan rasa aman kepada seluruh penumpang Garuda Indonesia, sehingga tidak mengherankan pihak maskapai telah menyandang predikat "*The World's Best Airline Cabin Staff*". Penghargaan "*The World's Best Airline Cabin Staff*" merupakan penghargaan yang didambakan oleh maskapai penerbangan. Penghargaan ini merupakan penghargaan tertinggi terhadap penilaian pelayanan *cabin crew* maskapai yang menggabungkan berbagai aspek faktor penilaian, diantaranya efisiensi, tehnik, perhatian dan sikap antusiasme, kelembutan dan keramahan seorang pramugari terhadap penumpang ketika dalam perjalanan penerbangan.

Garuda Indonesia *Training Center* juga memberikan program *training & development* terkait dengan aspek *training service* yang di sesuaikan dengan spesifikasi layanan produk masing-masing BUMN. Sudah menjadi komitmen Garuda Indonesia untuk mengoptimalkan kapasitas kompetensi jajaran karyawan dan *stakeholder* terkait di Garuda Indonesia dalam mempertahankan dan memberikan kinerja layanan penerbangan terbaik berdaya saing global.

Menurut Pasal 1 ayat 9 Undang-undang Nomer 13 Tahun 2003 yang berisi tentang pengertian pelatihan kerja, adalah

keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan (Undang-undang Republik Indonesia No.3 Tahun 2003).

Dari pengertian pelatihan tersebut, pelatihan yang ada di Garuda Indonesia *Training Center* merupakan pendidikan non formal. Menurut Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan non formal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat di laksanakan secara terstruktur dan berjenjang (Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003).

Oleh karena itu, peneliti memilih lokasi di Garuda Indonesia *Training Center* yang cocok untuk di lakukannya penelitian yang memiliki program berbagai macam pelatihan yang di laksanakan secara terstruktur dan terus menerus dan perlu untuk di evaluasi demi semakin meningkatnya minat peserta dalam mendalami pelatihan yang di selenggarakan.

Setiap hasil pelatihan sebaiknya terukur agar seimbang dengan biaya dan sumberdaya yang di keluarkan di suatu lembaga atau organisasi. Di GITC sendiri dalam pengadaan pelatihan mendapat anggaran dari siswa dan juga dari PT Garuda Indonesia *Airlines* yang di gunakan untuk biaya kegiatan atau keterampilan semua peserta dan sebagai kebutuhan sehari-hari mereka sehingga di perlukan suatu usaha dan tanggung jawab lebih dalam melaksanakan setiap evaluasi program pelatihan agar sesuai dengan sasaran yang ingin di capai. Program pelatihan di Garuda Indonesia *Training Center* terdiri dari *survival training*, *catwalk training* dan *table manner training* yang dapat di lihat pada tabel 1.1 di bawah ini

**Tabel 1.1 Pelatihan Pengembangan Kepribadian *Initial Flight Attendant***

<b>NAMA PELATIHAN PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN <i>INITIAL FLIGHT ATTENDANT</i></b>	
<i>1. Survival Training</i>	Mampu mempertahankan diri dari keadaan tertentu
<i>2. Catwalk Training</i>	Pembelajaran kepribadian, cara berjalan yang elegan
<i>3. Table Manner Training</i>	Memahami etika dalam tata cara saat makan, termasuk penggunaan peralatan makan, dan etiket seseorang untuk melayani penumpang

Selain pelatihan pengembangan kepribadian di GITC juga terdapat program pelayanan bagi *Initial Flight Attendant*, yaitu: 1). Program *Welcome to Garuda and product knowledge* yaitu suatu program yang di tujukan bagi seluruh siswa yang baru dan akan menjadi *flight attendant*. Calon *flight attendant* di harapkan bisa menguasai *product knowledge* sehingga dalam aktivitas dan kegiatan sehari-hari di kabin dapat menguasainya, 2). Program pelatihan *social grace* adalah salah

satu materi yang di pelajari oleh calon pramugari Garuda Indonesia, yaitu cara berperilaku sopan, berkomunikasi dengan baik, dan beretika sesuai dengan budaya setempat, 3). Program pelatihan *beauty class* merupakan salah satu program pelatihan mempercantik diri yang terdiri dari *make up*, baik itu *daily make up*, *make up flawless*, atau *make up photoshoot* yang bertujuan untuk menambah wawasan para *flight attendant* dalam menggunakan berbagai macam jenis kosmetik. Dalam *beauty class* siswa di ajari langkah demi langkah dalam penggunaan kosmetik tersebut, mulai dari penggunaan pelembab yang benar, tehnik pemakaian *foundation*, tehnik membuat alis, tehnik memakai *contour*, dan sebagainya, 4). Program pelatihan *table manner and Hotel Orientation* adalah suatu aturan etiket yang di gunakan saat makan serta mencakup penggunaan yang tepat dari peralatan makan. Terdapat beberapa aturan *table manner* yang umum di pelajari, antara lain mengetahui jenis jamuan makan, mengatur posisi duduk, mengetahui penggunaan peralatan makan dan susunan dalam penataan peralatan makan. Terdapat beberapa aturan dasar dalam *table manner*, diantaranya siswa harus duduk dengan posisi tegak dan jangan bersandar di kursi, saat akan makan jangan memegang peralatan makan dengan kedua siku di letakkan di atas meja, saat mengunyah makanan siswa harus makan dengan mulut tertutup, berbicara dengan volume rendah, saat batuk dan bersin harus di tutup mulutnya, saat mengunyah makanan di larang menimbulkan suara, di larang memainkan peralatan makan dengan makanannya, jika saat makan siswa mendapat telepon ijin kepada rekannya untuk meninggalkan meja untuk mengangkat telepon, jika selesai makan letakkan sendok dan garpu pada posisi searah jam 5, gunakan tusuk gigi jika ada makanan tersisa di dalam mulut, 5). *Announcement* merupakan sebuah informasi penting yang di sampaikan oleh petugas *flight attendant* kepada para penumpang. Pengumuman di tujukan untuk memberikan informasi kepada khalayak ramai. Oleh karena itu sebuah pengumuman harus di sampaikan secara jelas dan singkat serta mudah di mengerti. Sebenarnya pengumuman dapat di sampaikan secara lisan dan tulisan. Format antara keduanya juga berbeda jika dalam lisan hanya di sampaikan kepada siapa pengumuman itu di tujukan dan perihal apa pengumumannya sedangkan pengumuman secara tertulis harus lengkap kepada siapa, lokasi/ tempat, tanggal, isi pengumuman, dan siapa yang

mengumumkan. *Initial Flight attendant* Garuda Indonesia harus mampu melakukan komunikasi, agar bisa maksimal dalam memberikan pelayanan kepada para penumpang, memberikan pelayanan kepada para penumpang dengan baik (*pax handling etiquette*), menjaga penampilan agar tetap menarik (*make over*),serta memposisikan gerak tubuh yang sesuai dengan tempat, waktu dan kondisi (*modelling*).

Berdasarkan hal di atas maka di butuhkan suatu evaluasi mengenai efektivitas pelatihan sehingga pelatihan yang di berikan dapat sesuai dengan tujuan dari suatu perusahaan serta mampu menciptakan dan meningkatkan kecakapan dan kehandalan awak kabin udara dalam merebut hati konsumen dan *stakeholder* agar tidak berpaling ke perusahaan penerbangan lainnya. Dalam kaitannya untuk memenangkan persaingan bisnis maka evaluasi efektivitas pelatihan menjadi hal yang penting mengingat hasil pembelajaran dari suatu pelatihan dapat menghasilkan pengetahuan, kemampuan, dan sikap yang di miliki oleh awak kabin dalam melakukan pelayanan penerbangan. Selain itu, efektivitas pelatihan yang di lakukan untuk memberikan bekal pengetahuan, kemampuan dan sikap dalam bentuk perilaku yang mencerminkan pelayanan selama penerbangan juga di pengaruhi oleh faktor psikologis seperti: tujuan individu, pembelajaran yang di lakukan individu, kebutuhan individu, dan *reinforcement* yang di terima, sedangkan pada faktor non psikologis adalah: fasilitas, materi dan metode pengajaran instruktur. Selain melibatkan instruktur yang handal, keunggulan kualitas pelatihan *Initial Flight Attendant* terletak pada keberadaan fasilitas dan media *training* yang memberikan kenyamanan dan *real life environment* pada para peserta *training*. Berdasarkan penelitian di atas, pelatihan ini dapat memberikan dan menciptakan kinerja para awak kabin udara yang berkompeten sehingga mampu memenangkan persaingan bisnis penerbangan. Proses peningkatan kualitas sumber daya manusia yang berkapabilitas dan handal membutuhkan peningkatan SDM dalam bentuk pelatihan dan pengembangan karir

*Learning & Development* adalah sub unit dari *General Support & Training* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk yang bertindak sebagai institusi pembelajaran dan pusat pengembangan bagi para awak kabin (*cabin crew*). *Learning & Development* melakukan evaluasi terhadap setiap pelatihan yang di lakukannya.

Model evaluasi yang di gunakan oleh *Learning & Development* untuk melakukan evaluasi pelatihan adalah model evaluasi Kirkpatrick. Salah satu nama pelatihan yang di laksanakan oleh *Learning & Development* adalah *Initial Flight Attendant*. *Initial Flight Attendant* adalah sebutan bagi mereka awak kabin yang masih belum memiliki jam terbang pelayanan atau biasa di sebut juga dengan *zero hour*.

Garuda Indonesia *Training Center* ( *GITC* ) sudah melaksanakan pelatihan sebanyak tiga kali, di mana angkatan pertama sebanyak 48 siswa, angkatan kedua sebanyak 51 siswa, dan angkatan ketiga sebanyak 45 siswa. Adapun pelatihan pada angkatan pertama belum dapat di program dengan baik, pada angkatan kedua sudah memiliki 3 instruktur pendamping dan angkatan ketiga sudah memiliki 5 instruktur pendamping. Sehingga pada angkatan ketiga lebih terprogram di bandingkan dengan angkatan pertama.

Permasalahan utama yang di hadapi yaitu belum adanya evaluasi selama program berlangsung, belum banyak di teliti untuk mendapatkan masukan-masukan tentang perkembangan program dan pembekalan bagi siswa *initial flight attendant* bila harus bekerja di kabin pesawat. Selain itu juga *output* yang di dapat bagi siswa program untuk bisa menjadi *initial flight attendant* lebih berkualitas lagi.

Dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian program pelatihan yang telah di lakukan di Garuda Indonesia *Training Center* (*GITC*). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model evaluasi Kirkpatrick, yang di rumuskan oleh Jack J. Philips beserta implementasinya dalam Evaluasi Efektivitas Program Pelatihan *Initial Flight Attendant* di Garuda Indonesia *Training Center*. Alasan peneliti menggunakan model evaluasi Kirkpatrick karena model evaluasi ini sangat tepat di gunakan terutama dalam hal kepuasan dari setiap siswa *initial flight attendant* (*reaction*), pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dari masing-masing siswa *initial flight attendant* (*learning*), perubahan perilaku siswa *initial flight attendant* dan adanya keinginan untuk mempertahankan perubahan (*behavior*), serta hasil akhir pengukuran dari siswa program pelatihan *initial flight attendant* (Donald L.Kirkpatrick, 2015).

## B. Pembatasan Penelitian

Merujuk pada uraian dan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, adalah sebagai berikut :

### 1. Fokus Penelitian

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan fokus penelitiannya adalah pelaksanaan dari “Evaluasi Efektivitas Program Pelatihan *Initial Flight Attendant* di Garuda Indonesia *Training Center* (GITC)“

### 2. Sesuai dengan metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian disertasi ini adalah menggunakan evaluasi model Kirkpatrick, maka sub fokus dalam penelitian evaluasi efektivitas program pelatihan *Initial Flight Attendant* adalah sebagai berikut:

- a. Reaksi dari siswa *initial flight attendant* terhadap kepuasan penyelenggaraan pelatihan
- b. Metoda pembelajaran yang diberikan pada peserta didik pada saat program pelatihan berlangsung
- c. Perilaku peserta didik setelah selesai mengikuti program pelatihan
- d. Hasil program bagi unit kerja berupa *skill, knowledge* dan *attitude*

## C. Rumusan Masalah

Dari uraian tentang fokus dan sub fokus penelitian di atas, dapat dibuat suatu rumusan sebagai berikut bagaimana program *initial flight attendant* yang akan di kerjakan di Garuda Indonesia *Training Center* (GITC) Jakarta

1. Bagaimana reaksi dari siswa dalam mengikuti program *Initial Flight Attendant*?
2. Bagaimana perilaku siswa setelah mengikuti program *Initial Flight Attendant*?
3. Bagaimana hasil belajar siswa setelah mengikuti program *Initial Flight Attendant*?
4. Bagaimana hasil dan dampak kerja setelah program unit kerja seperti *skill, knowledge* dan *attitude*?

#### D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis, yaitu :

1. Kegunaan secara teoritis
  - a. Menambah pengetahuan dan bahan kajian penelitian lebih lanjut bagi para akademisi atau semua pihak dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan penerapan program pelatihan
  - b. Sebagai referensi kajian konseptual yang terkait dengan Pelatihan *Initial Flight Attendant*
  - c. Sebagai informasi dan bahan acuan bagi banyak pihak yang tertarik dalam melakukan penelitian yang lebih luas terkait masalah pelatihan *initial flight attendant*
  - d. Diharapkan metodologi yang di gunakan dalam penelitian ini dapat di manfaatkan untuk penelitian serupa pada organisasi sejenis.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Dapat menjadi sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi pimpinan PT Garuda Indonesia, dalam menetapkan kebijakan tentang pelatihan *Initial Flight Attendant*. Kebijakan Pimpinan sangat berpengaruh terhadap manajemen internal institusi, dalam kaitannya dengan mekanisme penyelenggaraan program pelatihan, dan dana yang di alokasikan untuk kebutuhan penyelenggaraan pelatihan.
  - b. Bagi Pengembang Pelatihan *Initial Flight Attendant*, hasil evaluasi di harapkan menjadi masukan model pelatihan *Initial Flight Attendant* yang tepat, dan berguna untuk menyempurnakan komponen-komponen sistem pelatihan yang di kaitkan dengan kebijakan Pimpinan tentang peningkatan kualitas pembelajaran di GITC secara menyeluruh
  - c. Membentuk tim pelatih yang handal secara terus menerus, serta senantiasa melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelatihan *Initial Flight Attendant*, terutama menjadikan *Initial Flight Attendant Training* sebagai pelatihan yang memberi pengalaman belajar bagi peserta.
  - d. Sebagai informasi dan bahan pertimbangan bagi penyelenggara program tentang keberhasilan atau pencapaian program yang di berikan kepada

siswa sebagai penerima manfaat program, sehingga dapat di ambil keputusan apakah program tersebut dapat di teruskan, atau di perbaiki bahkan di hentikan.

#### **E. Kebaharuan Penelitian ( *State Of The Art* )**

Di bandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu, maka kebaruan penelitian ini terletak pada baru pertama kalinya di lakukan penelitian evaluasi program pelatihan *Initial Flight Attendant* di Garuda Indonesia *Training Center* sejak berdiri pada tahun 2019. Penelitian ini di arahkan untuk dapat menemukan sesuatu yang baru yang belum pernah di temukan dalam penelitian-penelitian terdahulu, yaitu:

1. Adanya sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi Pimpinan PT Garuda Indonesia dalam menetapkan kebijakan tentang pelatihan *Initial Flight Attendant*
2. Membentuk tim pelatih yang handal secara terus menerus serta senantiasa memberikan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelatihan *Initial Flight Attendant*
3. Bagi akademisi bahwa penelitian yang menggunakan modifikasi evaluasi program pelatihan dengan model Kirkpatrick sangat sedikit dan terbatas sehingga penelitian evaluasi program pelatihan *Initial Flight Attendant* dapat di jadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.