

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian dalam era globalisasi ini cukup beragam. Beberapa perusahaan ada yang mengalami peningkatan yang cukup signifikan dan ada juga yang mengalami penurunan dalam segi pendapatan. Perusahaan saling bersaing untuk dapat memperoleh keuntungan yang konstan atau bahkan meningkat. Bidang bisnis yang dijalankan perusahaan pun berbagai macam contohnya bidang properti, pakaian, logistik, transportasi, dan salah satunya adalah makanan. Industri makanan khususnya restoran cepat saji banyak dilirik oleh perusahaan dikarenakan bisnis tersebut berorientasi dalam menjanjikan keuntungan yang besar.

Restoran cepat saji (Quick Serve Restaurant) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan memberikan sistem pelayanan, penyediaan makanan dan minuman kepada pelanggan (Ramdan, 2004:1). Restoran cepat saji merupakan salah satu industri di dunia yang berkembang dengan cepat, dikarenakan masyarakat dengan gaya hidup yang modern dengan fleksibilitas yang semakin

meningkat. Adanya perubahan gaya hidup ini memiliki peran yang membuat restoran cepat saji banyak diterima oleh masyarakat. Masyarakat yang memiliki banyak kesibukan dan aktivitas akan memilih mengonsumsi makanan yang sebisa mungkin dapat diselesaikan dalam waktu singkat dan dapat menghemat waktu.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki masyarakat modern, khususnya di daerah perkotaan. Indonesia menjadi target pemasaran bagi perusahaan – perusahaan restoran cepat saji baik luar negeri maupun dalam negeri. Persaingan yang tinggi membuat perusahaan restoran cepat saji tersebut berlomba – lomba untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Dengan ketatnya persaingan bisnis tersebut perusahaan berupaya untuk menjaga kualitas perusahaan dengan meningkatkan kualitas SDM, salah satu caranya adalah dengan melakukan pelatihan agar SDM dapat terus berkembang. Menurut Mathis (2002) pelatihan adalah proses dimana orang – orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Berbagai upaya peningkatan kinerja sumber daya manusia seperti pendidikan dan pelatihan tidak hanya bermanfaat bagi individu yang bersangkutan, tetapi juga memiliki keuntungan bagi perusahaan.

PT Richeese Factory merupakan salah satu rumah makan siap saji asal Indonesia dengan menu utama ayam yang dipadukan dengan

saus keju yang dimiliki oleh PT Richeese Kuliner Indonesia, anak usaha Kaldu Sari Nabati. Sebagai perusahaan restoran cepat saji lokal yang terbesar di Indonesia, PT Richeese Factory memiliki banyak faktor yang menunjang keberhasilan perusahaan seperti kualitas produk yang dipasarkan, promosi yang ditawarkan, pelayanan yang diterapkan, serta kualitas kinerja karyawan yang bekerja pada perusahaan agar mampu menciptakan kepuasan pada pelanggan. PT Richeese Factory telah melakukan beberapa pelatihan untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam rangka menjaga kualitas perusahaan.

PT Richeese Factory menyelenggarakan dua jenis pelatihan yaitu pelatihan yang diselenggarakan untuk Outlet dan pelatihan yang diselenggarakan untuk Head Office. Pelatihan yang diselenggarakan untuk Outlet terdapat 2 jenis yaitu richeese factory standard training , dan training section. Pelatihan yang pertama kali dilakukan untuk perekrutan calon karyawan adalah richeese factory standard training, pelatihan tersebut berisi tentang company profile, product knowledge, general manage proses, iso, dan quality plan. Pelatihan ini diselenggarakan dalam dua hari. Setelah pelatihan richeese factory standard training selesai, dilanjutkan dengan training section yang terdiri dari pelatihan section cashier, pelatihan section lobby, pelatihan section kitchen. Pelatihan ini diselenggarakan untuk karyawan atau pegawai yang ada di Outlet.

Pelatihan Outlet yang diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan dan permintaan dari setiap Outlet. Pelatihan untuk Outlet ini diselenggarakan per wilayah sesuai dengan Outlet yang tersedia. Salah satu pelatihan tersebut adalah Section Cashier yang merupakan program pelatihan untuk mengisi posisi kasir yang ada di setiap Outlet. Pelatihan Section Cashier bukan hanya ditujukan pada karyawan yang berposisi sebagai Cashier melainkan semua karyawan Outlet.

Kasir pada Outlet di Richeese Factory memiliki peran vital dan sebagai garda depan pada restoran dikarenakan posisi tersebut berhubungan langsung dengan konsumen. Dalam menjalankan perannya kasir harus memiliki kemampuan berupa pengetahuan teknis dan keterampilan. Pengetahuan teknis yang harus dimiliki adalah memiliki keramahan dan sikap yang baik untuk menghadapi konsumen. Mereka harus menyapa konsumen pada saat masuk ke restoran, melayani dengan cepat dan tepat, dan memberikan informasi dengan jelas tentang produk juga transaksi yang berlangsung. Sedangkan keterampilan yang harus dimiliki adalah dapat mengoperasikan komputer dan printer dengan baik, dan juga harus terampil dalam menggunakan mesin softdrink. Mereka harus memiliki keterampilan untuk dapat melakukan transaksi secara akurat dengan mengoperasikan komputer untuk mencatat berbagai transaksi dengan

konsumen dan juga mereka mampu mengatasi masalah pada komputer dan printer tersebut.

Setiap penyelenggaraan pelatihan yang dilakukan di Outlet sudah pernah dievaluasi. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 17 Juli 2017 dan 22 Januari 2018 dengan beberapa narasumber yaitu Bapak Syogi Farhan selaku Head Of Departement Human Capital dan Bapak Helmi selaku Asisten Manager Learning And Development, pihak Richeese sudah melakukan evaluasi diantaranya melakukan pre test dan post test, dan evaluasi pasca pelatihan yang dilakukan setelah 3 bulan penyelenggaraan pelatihan. Penilaian pre test dan post test tersebut hanya untuk mengevaluasi pada saat pelatihan berlangsung, dengan melakukan penilaian untuk mengetahui perbedaan pemahaman peserta sebelum dilakukan pelatihan dan sesudah diberikan pelatihan, Dan pasca pelatihan yang dilakukan setelah 3 bulan diselenggarakan untuk menilai perubahan kinerja dari peserta pelatihan section cashier selama 3 bulan tersebut dengan penilaian dilakukan oleh Store Manajer.

Evaluasi yang dilakukan pada pelatihan Section Cashier hanya dari pihak internal belum ada dari pihak eksternal. Kegunaan pihak evaluator eksternal adalah untuk membandingkan informasi yang didapat oleh pihak internal, sehingga nantinya akan menjadi bahan acuan untuk meningkatkan pelatihan – pelatihan selanjutnya.

Evaluasi dalam pelatihan merupakan hal yang penting, evaluasi dilakukan untuk dapat melihat kemajuan dan ketercapaian pelatihan yang telah diselenggarakan. Pelatihan dikatakan berhasil jika program tersebut meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, dan juga merubah perilaku para peserta. Keberhasilan dalam program pelatihan juga dapat dilihat dari ketercapaian antara tujuan pelatihan tersebut dengan melihat penilaian dari hasil pelatihan.

Program Studi Teknologi Pendidikan Universitas Negeri Jakarta merupakan program studi yang berfokus memfasilitasi manusia untuk dapat belajar sehingga terjadi perubahan sikap dalam bentuk kognitif, afektif dan psikomotorik yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja. Hal tersebut sesuai dengan definisi dari Teknologi Pendidikan yaitu *Association for Educational Communications and Technology (AECT)*, “*Educational technology is the study and ethical practice of facilitating learning and improving performance by creating, using, and managing appropriate technological processes and resources*”¹. Dari deskripsi di atas terdapat istilah meningkatkan kinerja, salah satu caranya adalah dengan melakukan evaluasi pada pelatihan. Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk melakukan evaluasi reaksi terhadap pelatihan Section

¹ Dewi Salma Prawiradilaga, *Wawasan Teknologi Pendidikan*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2012), h. 31.

Cashier untuk karyawan Outlet di PT Richeese Factory. Evaluasi Reaksi yang menjadi fokus Peneliti berkaitan dengan konsentrasi yaitu teknologi kinerja.

Dari deskripsi di atas maka peneliti akan melakukan penelitian tentang evaluasi reaksi terhadap pelatihan “Section Cashier pada karyawan Outlet” di PT Richeese Factory. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada 6 Februari 2018 dengan narasumber Bapak Syogi Farhan selaku Head Of Departement Human Capital, menginginkan peneliti untuk melakukan penelitian mengevaluasi level reaksi pada pelatihan Section Cashier dan berharap hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan agar menjadi acuan untuk melakukan penilaian tentang kepuasan para peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan dalam rangka penyempurnaan pelatihan itu sendiri maupun pelatihan - pelatihan yang lain.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelaksanaan program pelatihan “Section Cashier” untuk karyawan Outlet di PT Richeese Factory berjalan dengan baik?
2. Apakah pelaksanaan program pelatihan “Section Cashier” untuk karyawan Outlet dapat meningkatkan kinerja peserta pelatihan?

3. Bagaimana hasil pencapaian kinerja karyawan Outlet pasca pelatihan “Section Cashier” di PT Richeese Factory?
4. Bagaimana reaksi peserta pelatihan terhadap pelaksanaan pelatihan Section Cashier di PT Richeese Factory?

C. PEMBATASAN MASALAH

Dari beberapa identifikasi masalah yang telah dijabarkan di atas, maka masalah pada penelitian ini akan dibatasi pada evaluasi reaksi peserta pelatihan terhadap pelatihan “Section Cashier” di Richeese Factory. Evaluasi ini dibatasi pada pelatihan di Outlet Richeese Jakarta sesuai tanggal yang ditentukan. Peneliti akan memfokuskan penelitian dengan model evaluasi Kirkpatrick 4 Levels yaitu level 1 Reaksi.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

“Bagaimana reaksi peserta pelatihan terhadap pelaksanaan pelatihan Section Cashier di PT Richeese Factory ditunjang dari model evaluasi Kirkpatrick 4 Level yaitu level 1 Reaksi.

E. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan reaksi peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan pelatihan Section Cashier di PT Richeese Factory.

F. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Praktis

a) Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi human resources development PT. Richeese Factory tentang manfaat *evaluasi Reaksi* sebagai bahan masukan dalam menyelenggarakan evaluasi reaksi terhadap pelatihan – pelatihan selanjutnya.

b) Penulis

Penelitian ini menjadi ajang pembuktian diri dari semua ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan agar bermanfaat untuk diterapkan dalam penelitian.

2. Teoritis

a) Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi dari evaluator eksternal bagi perusahaan untuk dapat terus berkembang dan menjadi lebih baik.

- b) Penelitian ini bisa menjadi referensi bagi perguruan tinggi untuk melihat pentingnya *evaluasi reaksi* dalam melakukan evaluasi pelatihan.