

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan reaksi peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan pelatihan Section Cashier, hasil yang diperoleh mengenai “Evaluasi Reaksi Pelatihan Section Cashier Pada Karyawan Outlet di PT Richeese Factory”. Evaluasi yang diterapkan menggunakan model evaluasi Kirkpatrick (2006), namun hanya memfokuskan pada level 1 (Reaksi). Pada Level 1 (Reaksi) ada 9 komponen yang dievaluasi, yaitu pelatih/instruktur, jadwal pelatihan, media pelatihan, materi pelatihan, fasilitas pelatihan, konsumsi/logistik, latihan atau tugas, studi kasus, dan handouts. Untuk memperoleh informasi tentang reaksi dan kepuasan peserta menggunakan skala penilaian 4-1, yaitu: 4 (Sangat Baik), 3 (Baik), 2 (Kurang Baik), 1 (Tidak Baik),

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah data yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner kepada peserta pelatihan dan kegiatan wawancara yang dilakukan oleh Manajer Store dan Leader untuk mendapatkan data tambahan mengenai pelatihan Section Cashier.

Berikut merupakan deskripsi data dari hasil penelitian:

### 1) Pelatih/Instruktur

<b>Indikator</b>	<b>Jumlah Penilaian</b>	<b>Nilai Rerata (Mean)</b>
Menguasai materi dengan baik dan benar	75	3.75
Penyampaian materi dengan baik dan benar	71	3.55
Memiliki komunikasi yang dapat dipahami dengan baik dan benar	70	3.5
Melibatkan para peserta secara aktif	71	3.55
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>3.59</b>

#### a. Menguasai materi dengan baik dan benar

Pada indikator menguasai materi dengan baik dan benar memiliki jumlah penilaian sebesar 75 dengan nilai Rerata (Mean) yang didapat 3.75

#### b. Penyampaian materi dengan baik dan benar

Indikator penyampaian materi dengan baik dan benar memiliki jumlah penilaian sebesar 71 dengan nilai rerata (mean) yang didapat 3.55

#### c. Memiliki komunikasi yang dapat dipahami dengan baik dan benar

Indikator memiliki komunikasi yang dapat dipahami dengan baik dan benar memiliki jumlah penilaian sebesar 70 dengan nilai rerata (mean) 3.5

**d. Melibatkan para peserta secara aktif**

Indikator melibatkan para peserta secara aktif memiliki jumlah penilaian sebesar 71 dengan nilai rerata (mean) 3.55

**2) Jadwal Pelatihan**

<b>Indikator</b>	<b>Jumlah Penilaian</b>	<b>Nilai Rerata (Mean)</b>
Durasi pembelajaran yang sesuai dengan materi pelatihan yang diberikan	59	2.95
Durasi yang cukup bagi peserta pelatihan dalam mengerjakan berbagai tes atau studi kasus	72	3.6
Durasi waktu istirahat yang cukup bagi peserta pelatihan	42	2.1
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>2.88</b>

**a. Durasi pembelajaran yang sesuai dengan materi pelatihan yang diberikan**

Indikator durasi pembelajaran yang sesuai dengan materi pelatihan yang diberikan memiliki jumlah penilaian sebesar 59 dengan nilai rerata (mean) 2.95

**b. Durasi yang cukup bagi peserta pelatihan dalam mengerjakan berbagai tes atau studi kasus**

Indikator durasi yang cukup bagi peserta pelatihan dalam mengerjakan berbagai tes atau studi kasus memiliki jumlah penilaian sebesar 72 dengan nilai rerata (mean) 3.6

**c. Durasi waktu istirahat yang cukup bagi peserta pelatihan**

Indikator durasi waktu istirahat yang cukup bagi peserta pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 42 dengan nilai rerata (mean) 2.1

**3) Fasilitas Pelatihan**

<b>Indikator</b>	<b>Jumlah Penilaian</b>	<b>Nilai Rerata (Mean)</b>
Tersedianya ruangan yang kondusif dan lingkungan ruangan yang nyaman untuk mendukung aktivitas para peserta pelatihan dalam menjalankan pembelajaran	47	2.35
Tersedianya bangku dan meja yang memiliki kualitas yang baik	67	3.35
Suhu ruangan yang diatur dengan baik dalam mendukung aktivitas pembelajaran	31	1.55
Tersedia dengan baik alat pengeras suara dalam memberikan komunikasi kepada peserta pelatihan	48	2.4

Tersedianya bahan dan alat yang dibutuhkan dalam menjalankan proses pembelajaran	70	3.5
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>2.63</b>

**a. Tersedianya ruangan yang kondusif dan lingkungan ruangan yang nyaman untuk mendukung aktivitas para peserta pelatihan dalam menjalankan pembelajaran**

Indikator tersedianya ruangan yang kondusif dan lingkungan ruangan yang nyaman untuk mendukung aktivitas para peserta pelatihan dalam menjalankan pembelajaran memiliki jumlah penilaian sebesar 47 dengan nilai rerata (mean) 2.35

**b. Tersedianya bangku dan meja yang memiliki kualitas yang baik**

Indikator tersedianya bangku dan meja yang memiliki kualitas yang baik memiliki jumlah penilaian sebesar 67 dengan nilai rerata (mean) 3.35

**c. Suhu ruangan yang diatur dengan baik dalam mendukung aktivitas pembelajaran**

Indikator suhu ruangan yang diatur dengan baik dalam mendukung aktivitas pembelajaran memiliki jumlah penilaian 31 dengan nilai rerata (mean) 1.55

**d. Tersedia dengan baik alat penguat suara dalam memberikan komunikasi kepada peserta pelatihan**

Indikator tersedia dengan baik alat penguat suara dalam memberikan komunikasi kepada peserta pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 48 dengan nilai rerata (mean) 2.4

**e. Tersedianya bahan dan alat yang dibutuhkan dalam menjalankan proses pembelajaran**

Indikator tersedia dengan baik alat penguat suara dalam memberikan komunikasi kepada peserta pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 70 dengan nilai rerata (mean) 3.5

**4) Materi Pelatihan**

<b>Indikator</b>	<b>Jumlah Penilaian</b>	<b>Nilai Rerata (Mean)</b>
Materi yang diberikan sesuai dengan tujuan pelatihan	78	3.9
Materi yang diberikan sesuai dengan topik pelatihan atau judul pelatihan	78	3.9
Materi yang diberikan dapat bermanfaat bagi para peserta pelatihan yaitu Karyawan Outlet	71	3.55
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>3.78</b>

**a. Materi yang diberikan sesuai dengan tujuan pelatihan**

Indikator materi yang diberikan sesuai dengan tujuan pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 78 dengan nilai rerata (mean) 3.9

**b. Materi yang diberikan sesuai dengan topik pelatihan atau judul pelatihan**

Indikator materi yang diberikan sesuai dengan topik pelatihan atau judul pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 78 dengan nilai rerata (mean) 3.9

**c. Materi yang diberikan dapat bermanfaat bagi para peserta pelatihan yaitu Karyawan Outlet**

Indikator materi yang diberikan a. dapat bermanfaat bagi para peserta pelatihan yaitu Karyawan Outlet memiliki jumlah penilaian sebesar 71 dengan nilai rerata (mean) 3.55

**5) Media Pelatihan**

<b>Indikator</b>	<b>Jumlah Penilaian</b>	<b>Nilai Rerata (Mean)</b>
Media yang digunakan sesuai dengan materi pelatihan yang diberikan	71	3.55
Media yang digunakan dapat membantu peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan	69	3.45

<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>3.5</b>
--------------	------------	------------

**a. Media yang digunakan sesuai dengan materi pelatihan yang diberikan**

Indikator media yang digunakan sesuai dengan materi pelatihan yang diberikan memiliki jumlah penilaian sebesar 71 dengan nilai rerata (mean) 3.55

**b. Media yang digunakan dapat membantu peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan**

Indikator media yang digunakan dapat membantu peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 69 dengan nilai rerata (mean) 3.45

**6) Konsumsi/Logistik**

	<b>4</b>	<b>3</b>
Dalam segi konsumsi disediakan mencukupi untuk para peserta pelatihan	71	3.55
Dalam segi konsumsi, makanan dan minuman yang disediakan memiliki kualitas yang baik untuk dikonsumsi	74	3.7
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>3.625</b>

**a. Dalam segi konsumsi disediakan mencukupi untuk para peserta pelatihan**

Indikator dalam segi konsumsi disediakan mencukupi untuk para peserta pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 71 dengan nilai rerata (mean) 3.55

**b. Dalam segi konsumsi, makanan dan minuman yang disediakan memiliki kualitas yang baik untuk dikonsumsi**

Indikator dalam segi konsumsi, makanan dan minuman yang disediakan memiliki kualitas yang baik untuk dikonsumsi memiliki jumlah penilaian sebesar 74 dengan nilai rerata (mean) 3.7

**7) Latihan/Tugas**

<b>Indikator</b>	<b>Jumlah Penilaian</b>	<b>Nilai Rerata (Mean)</b>
Tersedia latihan atau tugas yang diberikan dengan butir pertanyaan yang jelas dan dapat dipahami untuk mendukung peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan	66	3.3
Latihan atau tugas yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan	72	3.6
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>3.45</b>

- a. Tersedia latihan atau tugas yang diberikan dengan butir pertanyaan yang jelas dan dapat dipahami untuk mendukung peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan**

Indikator tersedia latihan atau tugas yang diberikan dengan butir pertanyaan yang jelas dan dapat dipahami untuk mendukung peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 66 dengan nilai rerata (mean) 3.3

- b. Latihan atau tugas yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan**

Indikator latihan atau tugas yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 72 dengan nilai rerata (mean) 3.6

### 8) Studi Kasus

<b>Indikator</b>	<b>Jumlah Penilaian</b>	<b>Nilai Rerata (Mean)</b>
Tersedia studi kasus yang mudah dimengerti para peserta pelatihan untuk mendukung peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan	44	2.2
Studi kasus yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan	6.9	3.45
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>2.825</b>

**a. Tersedia studi kasus yang mudah dimengerti para peserta pelatihan untuk mendukung peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan**

Indikator tersedia studi kasus yang mudah dimengerti para peserta pelatihan untuk mendukung peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 44 dengan nilai rerata (mean) 2.2

**b. Studi kasus yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan**

Indikator studi kasus yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 6.9 dengan nilai rerata (mean) 3.45

**9) Handout**

<b>Indikator</b>	<b>Jumlah Penilaian</b>	<b>Nilai Rerata (Mean)</b>
Tersedia Handout yang mudah dimengerti para peserta pelatihan untuk mendukung peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan	70	3.5
Handout yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan	72	3.6
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>3.55</b>

**a. Tersedia Handout yang mudah dimengerti para peserta pelatihan untuk mendukung peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan**

Indikator tersedia handout yang mudah dimengerti para peserta pelatihan untuk mendukung peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 70 dengan nilai rerata (mean) 3.5

**b. Handout yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan**

Indikator handout yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan memiliki jumlah penilaian sebesar 72 dengan nilai rerata (mean) 3.6

**B. Analisis Data**

Terdapat sembilan komponen yang dievaluasi pada pelatihan Section Cashier yaitu Pelatih/Instruktur, Jadwal Pelatihan, Fasilitas Pelatihan, Materi Pelatihan, Media Pelatihan, Konsumsi/Logistik, Latihan atau Tugas, Studi Kasus, dan Handout. Dari setiap komponen masing – masing memiliki beberapa indikator pernyataan. Terdapat 25 indikator pernyataan yang ada pada instrumen untuk mengukur Level 1 Reaksi pada pelatihan Section Cashier. Berikut merupakan analisis data dari hasil penelitian:

## **1. Pelatih/Instruktur**

Hampir semua peserta pelatihan memiliki penilaian Sangat Baik pada variabel Pelatih/Instruktur dengan skor Mean (Rerata) 3.59. Indikator yang memiliki nilai rerata (mean) tertinggi adalah indikator menguasai materi dengan baik dan benar dengan nilai rerata (mean) 3.75 (Sangat Baik) sedangkan indikator yang memiliki nilai rerata (mean) terendah adalah indikator memiliki komunikasi yang dapat dipahami dengan baik dan benar dengan nilai rerata (mean) 3.5 (Sangat Baik)

Berdasarkan wawancara dengan narasumber Manajer Store dan Leader menyatakan bahwa Pelatih/Instruktur memiliki penilaian yang baik dengan penjelasan Pelatih/Instruktur yang dipilih sudah memiliki pengalaman dan kualitas yang baik dalam memberikan pembahasan dan sudah menjadi Pelatih/Instruktur sejak pelatihan Section Cashier pertama kali diselenggarakan.

## **2. Jadwal Pelatihan**

Hampir semua peserta pelatihan memiliki penilaian Baik pada variabel Jadwal Pelatihan dengan skor Mean (Rerata) 2.89. Indikator yang memiliki nilai rerata (mean) tertinggi adalah Indikator durasi yang cukup bagi peserta pelatihan dalam mengerjakan berbagai tes atau studi kasus dengan nilai rerata (mean) 3.5 (Sangat Baik)

sedangkan indikator yang memiliki nilai rerata (mean) terendah adalah indikator durasi waktu istirahat yang cukup bagi peserta pelatihan dengan nilai rerata (mean) 2.1 (Cukup Baik)

Berdasarkan wawancara dengan narasumber Manajer Store dan Leader menyatakan bahwa Jadwal Pelatihan memiliki penilaian yang baik pada durasi pembelajaran, namun penilaian yang kurang baik pada durasi waktu istirahat, dengan penjelasan terlambatnya kedatangan waktu pelatih yang berakibat durasi waktu istirahat cenderung sedikit dikarenakan memaksimalkan durasi pembelajaran.

### **3. Fasilitas Pelatihan**

Hampir semua peserta pelatihan memiliki penilaian Baik pada variabel Fasilitas Pelatihan dengan skor Mean (Rerata) 2.6. Indikator yang memiliki nilai rerata (mean) tertinggi adalah indikator tersedianya bahan dan alat yang dibutuhkan dalam menjalankan proses pembelajaran dengan nilai rerata (mean) 3.5 (Baik) sedangkan indikator yang memiliki nilai rerata (mean) terendah adalah indikator suhu ruangan yang diatur dengan baik dalam mendukung aktivitas pembelajaran dengan nilai rerata (mean) 1.55 (Cukup Baik)

Berdasarkan wawancara dengan narasumber Manajer Store dan Leader menyatakan bahwa Fasilitas Pelatihan memiliki penilaian yang baik pada semua fasilitas pelatihan seperti bangku dan meja, alat – alat yang digunakan untuk mendukung pembelajaran pada pelatihan, namun penilaian yang kurang baik pada lingkungan pelatihan dan suhu ruangan dengan penjelasan adanya renovasi gedung yang membuat kebisingan dan kualitas pendingin ruangan yang sudah tidak bagus.

#### **4. Materi Pelatihan**

Hampir semua peserta pelatihan memiliki penilaian Sangat Baik pada variabel Materi Pelatihan dengan skor Mean (Rerata) 3.7. Indikator yang memiliki nilai rerata (mean) tertinggi adalah indikator materi yang diberikan sesuai dengan tujuan pelatihan dan indikator materi yang diberikan sesuai dengan topik pelatihan atau judul pelatihan dengan nilai rerata (mean) 3.9 (Sangat Baik) sedangkan indikator yang memiliki nilai rerata (mean) terendah adalah indikator materi yang diberikan dapat bermanfaat bagi para peserta pelatihan yaitu Karyawan Outlet dengan nilai rerata (mean) 3.55 (Sangat Baik). Berdasarkan wawancara dengan narasumber Manajer Store dan Leader menyatakan bahwa Materi Pelatihan memiliki penilaian yang baik dengan penjelasan materi yang dibuat sudah dirancang dengan

baik, pembahasan pada materi dapat dipahami dengan baik oleh para karyawan.

#### **5. Media Pelatihan**

Hampir semua peserta pelatihan memiliki penilaian Sangat Baik pada variabel Media Pelatihan dengan skor Mean (Rerata) 3.5. Indikator yang memiliki nilai rerata (mean) tertinggi adalah indikator media yang digunakan sesuai dengan materi pelatihan yang diberikan dengan nilai rerata (mean) 3.55 (Sangat Baik) sedangkan indikator yang memiliki nilai rerata (mean) terendah adalah indikator media yang digunakan dapat membantu peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan dengan nilai rerata (mean) 3.45 (Baik). Berdasarkan wawancara dengan narasumber Manajer Store dan Leader menyatakan bahwa Media Pelatihan memiliki penilaian yang baik dengan penjelasan media yang digunakan sudah sangat mendukung materi pelatihan yang diberikan. Salah satu media yang digunakan pada saat pelatihan adalah media video, media video tersebut sangat membantu para peserta untuk lebih memahami materi yang diberikan.

#### **6. Konsumsi/Logistik**

Hampir semua peserta pelatihan memiliki penilaian Sangat Baik pada variabel Konsumsi/Logistik dengan skor Mean (Rerata) 3.6.

Indikator yang memiliki nilai rerata (mean) tertinggi adalah indikator dalam segi konsumsi, makanan dan minuman yang disediakan memiliki kualitas yang baik untuk dikonsumsi dengan nilai rerata (mean) 3.7 (Sangat Baik) sedangkan indikator yang memiliki nilai rerata (mean) terendah adalah indikator dalam segi konsumsi yang disediakan mencukupi untuk para peserta pelatihan dengan nilai rerata (mean) 3.55 (Baik).

Berdasarkan wawancara dengan narasumber Manajer Store dan Leader menyatakan bahwa Konsumsi/Logistik memiliki penilaian yang baik dengan penjelasan makanan atau minuman yang disediakan memiliki kualitas yang baik karena dari pihak Outlet Richeese Cempaka Putih sudah memiliki vendor makanan untuk setiap pelatihan yang diselenggarakan.

## **7. Latihan atau Tugas**

Hampir semua peserta pelatihan memiliki penilaian Baik pada variabel Latihan atau Tugas dengan skor Mean (Rerata) 3.45. Indikator yang memiliki nilai rerata (mean) tertinggi adalah indikator latihan atau tugas yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan dengan nilai rerata (mean) 3.6 (Sangat Baik) sedangkan indikator yang memiliki nilai rerata (mean) terendah adalah indikator tersedia latihan atau tugas yang diberikan dengan butir pertanyaan yang

jelas dan dapat dipahami untuk mendukung peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan dengan nilai rerata (mean) 3.3 (Baik). Berdasarkan wawancara dengan narasumber Manajer Store dan Leader menyatakan bahwa Latihan atau Tugas memiliki penilaian yang baik dengan penjelasan semua soal yang diberikan membuat para peserta melatih pemahaman yang sudah didapatkan.

#### **8. Studi Kasus**

Hampir semua peserta pelatihan memiliki penilaian Baik pada variabel Studi Kasus dengan skor Mean (Rerata) 2.8. Indikator yang memiliki nilai rerata (mean) tertinggi adalah indikator studi kasus yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan dengan nilai rerata (mean) 3.45 (Baik) sedangkan indikator yang memiliki nilai rerata (mean) terendah adalah indikator tersedia studi kasus yang mudah dimengerti para peserta pelatihan untuk mendukung peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan dengan nilai rerata (mean) 2.2 (Cukup Baik).

Berdasarkan wawancara dengan narasumber Manajer Store dan Leader menyatakan bahwa Studi Kasus memiliki penilaian yang kurang baik dengan penjelasan terdapat beberapa poin pembahasan studi kasus yang tidak berhubungan dengan sub judul

materi, namun sudah dijelaskan oleh pelatih agar para peserta memahami poin pembahasan tersebut.

## **9. Handout**

Hampir semua peserta pelatihan memiliki penilaian Baik pada variabel Handout dengan skor Mean (Rerata) 3.55. Indikator yang memiliki nilai rerata (mean) tertinggi adalah indikator handout yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan dengan nilai rerata (mean) 3.6 (Sangat Baik) sedangkan indikator yang memiliki nilai rerata (mean) terendah adalah indikator tersedia Handout yang mudah dimengerti para peserta pelatihan untuk mendukung peserta pelatihan dalam memahami materi pelatihan dengan nilai rerata (mean) 3.5 (Sangat Baik).

Berdasarkan wawancara dengan narasumber Manajer Store dan Leader menyatakan bahwa Handout memiliki penilaian yang baik pada semua indikator penilaian dengan penjelasan Handout yang diberikan memudahkan para peserta dalam memahami semua materi yang diberikan selama sesi pelatihan. Handout yang diberikan membantu para karyawan untuk mengingat kembali materi yang telah mereka pelajari.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti masih memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

- Peneliti memiliki kesulitan mendapatkan data dari pihak Learning dan Development dan Penyelenggara Pelatihan, terkait materi pelatihan, latihan atau tugas, studi kasus dan handout, sehingga peneliti tidak dapat melengkapi data tentang pelatihan tersebut untuk dapat dijadikan bahan penelitian.
- Peneliti yang tidak selalu terlibat langsung pada kegiatan pelatihan Section Cashier sehingga peneliti tidak mendapatkan gambaran aktual pada saat proses pelatihan.