

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Era Modernisasi saat ini teknologi merupakan hal utama yang dipergunakan dalam kebutuhan sehari-hari dan merupakan faktor pendukung berlangsung aktifitas yang dilakukan oleh semua orang. Teknologi yang paling sering digunakan ialah gadget sebagai piranti pendukung untuk memudahkan manusia dalam memperoleh informasi, menjalin komunikasi, menyimpan data-data pribadi, dll. Akan tetapi bukan itu saja yang menjadi sorotan oleh semua orang, ada faktor lain yang saat ini sering diperbincangkan yaitu mengenai perkembangan otomotif.

Membahas tentang otomotif tentu saja tidak akan ada habisnya karena akan terus berkembang pesat seiring perkembangan zaman dan juga minat dari konsumen, ada berbagai macam fasilitas yang dapat digunakan oleh SDM (Sumber Daya Manusia) yang dapat dijumpai dengan mudah dan sangat familiar yaitu tipe kendaraan bermotor roda dua dan roda empat. Banyak sekali kendaraan yang memiliki fitur canggih dan mutakhir yang sering dipergunakan sehari-hari, akan tetapi secanggih apapun kendaraan perlu melakukan perawatan atau service agar tetap dalam keadaan prima.

Dalam hal ini sumber daya manusia seperti mekanik sangat dibutuhkan untuk membantu proses perbaikan pada kendaraan, sebagaimana mestinya tentu saja seluruh sumber daya manusia yang bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi tentu memiliki standarisasi yang ditetapkan untuk menilai keterampilan dan kinerja yang ada. Pada sebuah perusahaan atau organisasi sumber daya manusia merupakan pondasi yang mampu memperkokoh dan menopang perusahaan agar tetap memiliki kualitas yang baik.

Di suatu organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang terampil dan dapat menyalurkan kinerjanya dengan baik. Untuk mendapatkan keterampilan yang diperlukan saat ini dan bisa menyesuaikan keterampilan tersebut sesuai dengan kebutuhan serta tujuan di tempat kerja, di perusahaan otomotif kinerja mekanik sangat memberikan peran yang amat besar karena akan berdampak pada kepuasan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Salah satu cara yang tepat untuk meningkatkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang baik, diperlukan upaya dari perusahaan. Salah satunya yaitu dengan adanya pelatihan merupakan proses memberikan dan menanamkan pengetahuan, keterampilan serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Begitu signifikan peran pelatihan dalam perusahaan sehingga mudah sekali mengalokasikan dana untuk menyelenggarakan suatu pelatihan dengan biaya yang cukup besar untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawan sehingga dapat menghasilkan sumber daya yang berkualitas.

Berdasarkan fakta di atas, perlu adanya kegiatan untuk menilai keefektivitasan sebuah pelatihan yaitu dengan melakukan evaluasi pelatihan Donald L. Kirkpatrick merumuskan bahwa evaluasi pelatihan terdiri dari 4 level, yaitu *reaction*, *learning*, *behavior*, dan *result*.¹

1. Evaluasi tahap 1 (*Reaction level*) untuk menilai reaksi dari peserta pelatihan atau reaction berupa perasaan, pemikiran dan keinginan tentang pelaksanaan pelatihan, narasumber dan lingkungan pelatihan.
2. Evaluasi level 2 (*Learning level*) untuk mengukur proses belajar dalam pelatihan yang merupakan pengalihan pengetahuan (*transfer of learning*).
3. Evaluasi Tahap 3 (*Behaviour Level*) mengukur perilaku atau behaviour level dilakukan dengan menjawab pertanyaan: "Bila seseorang telah selesai mengikuti suatu pelatihan maka

¹ Scott McLean dan Gwenna Moss, *They're Happy, But Did They Make A Difference? Applying Kirkpatrick's Framework To The Evaluation Of A National Leadership Program*, (The Canadian Journal of Program Evaluation Vol. 18 No. 1, 2003), h. 4

perubahan perilaku apa yang terjadi”. Perubahan perilaku dapat saja langsung terjadi selesai pelatihan karena ada kesempatan untuk itu, tetapi dapat juga tidak terjadi perubahan karena tidak pernah ada kesempatan.

4. Evaluasi Tahap 4 (*Result Level*) tahap terakhir dari evaluasi pelatihan Kirkpatrick adalah result level dan pertanyaan yang ingin dijawab pada tahap ini adalah “hasil akhir apa yang diharapkan sebagai akibat pelatihan yang sudah dilaksanakan”.²

Namun kenyataannya di lapangan, banyak perusahaan yang melakukan evaluasi secara tidak menyeluruh. Mereka hanya melakukan evaluasi pada level 1 dan 2 yakni reaksi dan belajar. Pada level reaksi biasanya meliputi sarana dan prasarana, materi pelatihan, fasilitator, dan lain sebagainya serta level belajar yang meliputi kegiatan *pre-test* dan *post-test* yang diberikan sebelum dan sesudah pelatihan guna menilai peningkatan pengetahuan peserta pelatihan. Sedangkan evaluasi pasca pelatihan jarang dilakukan dikarenakan beberapa sebab yaitu evaluasi pasca pelatihan membutuhkan waktu, tenaga dan biaya yang lebih dari evaluasi sebelumnya.

² *Ibid.*

Hal yang dijelaskan diatas terjadi pada Departemen *Training Center* yang merupakan salah satu departemen yang terdapat didalam PT. Setiajaya Mobilindo. Tugas yang dilakukan oleh Departemen *Training Center* adalah memberikan pelatihan yang berhubungan dengan masalah dalam lingkup penyedia jasa dan pelayanan terhadap konsumen di PT. Setiajaya Mobilindo.

Berdasarkan hasil praktek kerja lapangan atau praktek kegiatan mengajar langsung yang dilakukan peneliti dibagian *Training Center*, didapatkan informasi bahwa terdapat salah satu pelatihan yang diselenggarakan oleh Departemen *Training Center* PT. Setiajaya Mobilindo yaitu pelatihan "*Toyota Technician*".

Pada program pelatihan ini bersifat *mandatory program* (wajib) bagi seluruh *mekanik* di lingkungan PT. Setiajaya Mobilindo. Program pelatihan ini dilaksanakan untuk memberikan pemahaman dan keterampilan dalam perbaikan serta pelayanan kendaraan milik konsumen di bengkel bagi *mekanik*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan diadakan pelatihan ini untuk meningkatkan dan menstandarisasi pengetahuan, sikap dan keterampilan Mekanik dalam memperbaiki dan memberikan pelayanan pada kendaraan milik konsumen sehingga memberikan *hasil kinerja servis yang terbaik*. Selanjutnya informasi yang diperoleh dari Departemen *Training Center* PT. Setiajaya Mobilindo telah

melaksanakan evaluasi pelatihan pada level 1 (*reaction level*) dan level 2 (*learning level*).

Hasil evaluasi level 1 (*reaction level*) yang dilakukan oleh Departemen *Training Center* terhadap pelatihan "*Toyota Technician*" ini dapat terlihat dari hasil evaluasi reaksi meliputi fasilitas, instruktur, dan materi pelatihan yang menunjukkan bahwa peserta pelatihan merasa puas dengan diadakannya pelatihan ini berdasarkan hasil wawancara kepada satu staf *Training Center*.

Begitu pula dengan hasil yang ditunjukkan oleh evaluasi dan level 2 (*learning level*) yakni pre-test dan post-test serta Simulasi dan *Role play*, terdapat peningkatan hasil belajar peserta pelatihan *Toyota Technician* berdasarkan hasil wawancara kepada satu staff *Training Center* yang menyimpulkan bahwa terdapat peningkatan pemahaman dan keterampilan tentang *Toyota Technician*.

Dengan begitu untuk mengukur keefektifitasan sebuah program pelatihan dan menilai apakah peserta pelatihan menerapkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sudah mereka pelajari selama pelatihan belum cukup dengan menerapkan evaluasi pada level reaksi dan belajar saja, melainkan pada level selanjutnya yaitu evaluasi perubahan perilaku di tempat kerja.

Oleh sebab itu, peneliti ingin berkontribusi dalam membuat evaluasi pelatihan "*Toyota Technician*" yang bertujuan untuk meningkatkan dan menstandarisasi pengetahuan, sikap dan keterampilan kepada seluruh *mekanik* untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab sehari-hari didalam kegiatan pelayanan dan perbaikan kendaraan di bengkel.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti ingin melakukan evaluasi lebih lanjut pada level 3 untuk mengevaluasi perubahan perilaku pasca pelatihan "*Toyota Technician*" di PT. Setiajaya Mobilindo.

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana efektifitas dari penerapan program pelatihan "*Toyota Technician*"?
2. Apakah pelatihan "*Toyota Technician*" sudah sesuai dengan tujuan program pelatihan?
3. Apakah evaluasi yang dilakukan untuk program pelatihan "*Toyota Technician*" sudah sesuai dengan langkah-langkah yang tepat?
4. Bagaimana perubahan perilaku peserta pelatihan ketika kembali ke tempat kerja setelah mengikuti pelatihan "*Toyota Technician*"?

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka penulis membatasi pada permasalahan no. 4 yaitu: “Bagaimana perubahan perilaku peserta pelatihan ketika kembali ke tempat kerja setelah mengikuti pelatihan “*Toyota Technician*”.

Untuk lebih jelas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, penulis memfokuskan penelitian pada evaluasi pasca pelatihan “*Toyota Technician*” pada mekanik di cabang Depok untuk menilai perubahan perilaku peserta pelatihan setelah kembali ke tempat kerja setelah mereka mengikuti pelatihan.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah tujuan program pelatihan, yaitu untuk meningkatkan dan menstandarisasi pengetahuan, sikap dan keterampilan Mekanik dalam perbaikan dan pelayanan kendaraan kepada konsumen di bengkel sehingga terjadinya rasa puas pada konsumen.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah serta ruang lingkup di atas, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah “Bagaimana perubahan perilaku peserta pelatihan ketika kembali ke tempat kerja setelah mengikuti pelatihan “*Toyota Technician*”?”

E. Tujuan Umum Penelitian

Untuk menilai perubahan perilaku pada *Mekanik* PT. Setiajaya Mobilindo setelah mengikuti program pelatihan “*Toyota Technician*”.

F. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis dan teoritis, yaitu:

1. Manfaat Praktis

- a. Sebagai aplikasi ilmu Teknologi Pendidikan pada konsentrasi Teknologi Kinerja.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi PT. Setiajaya Mobilindo Depok dalam melakukan evaluasi pasca pelatihan.
- c. Meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan bagi Sumber Daya Manusia di PT. Setiajaya Mobilindo Depok.

2. Manfaat Teoritis

- a. Memperkuat teori pada bidang Teknologi Pendidikan mata kuliah Evaluasi Pelatihan.
- b. Menjadi tolak ukur penelitian dalam mata kuliah Evaluasi Pelatihan.
- c. Sebagai sumbangan referensi bagi penelitian tentang evaluasi selanjutnya.