BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran umum *Coaching* di PT.Griya Miesejati

PT.Griya Miesejati merupakan perusahaan yang bergerak dibidang restoran dengan menyediakan jasa layanan pesan antar. Pada tahun 2013 PT.Griya Miesejati mengadakan program pengembangan sumberdaya manusia yaitu *Coaching* khusus untuk karyawan *Call center* dalam menerima telepon dari pelanggan.

Coaching yang dilaksanakan di PT.Griya Miesejati merupakan usaha untuk meningkatkan kualitas karyawan *Call center* dalam menerima pesanan dan komplain dari pelanggan. *Coaching* diawali dengan melihat nilai dari hasil rekaman yang dilakukan oleh *Coach* untuk menentukan materi *Coaching.* Materi *Coaching* berbeda-beda sesuai dengan kekurangan yang terjadi pada saat penerimaan telepon yang dilakukan karyawan.

Pada saat *Coaching,* karyawan diberikan tantangan untuk mencapai target yang telah ditetapkan bersama antara *Coach* dengan karyawan.

2. Deskripsi Data

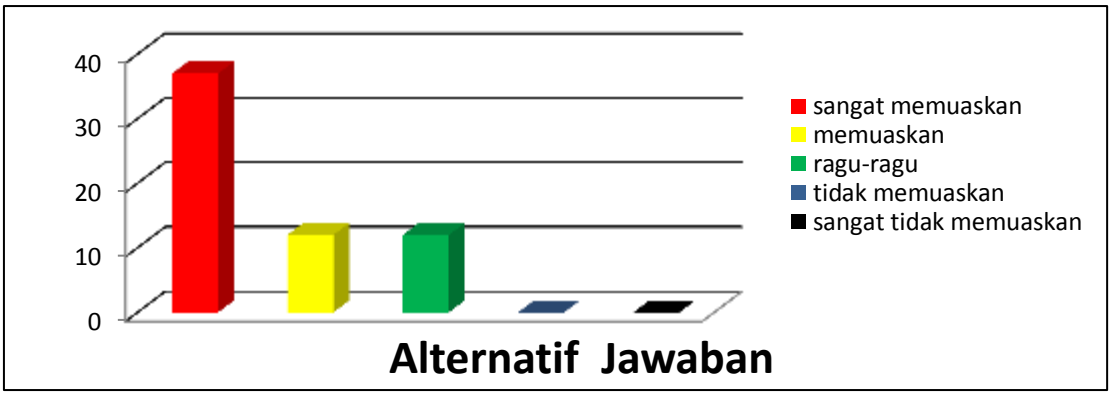
Hasil penelitian Evaluasi Program *Coaching* ini didapatkan setelah menyebarkan instrument kepada responden yang merupakan karyawan *Call center* di PT.Griya Miesejati. Setelah mendapatkan data dari responden maka data tersebut diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Jumlah butir dalam angket terdapat sebanyak 15 butir. Dalam angket tersebut menggunakan Skala *Likert* yaitu dengan kategori sangat setuju ditandai dengan skala 5. Sangat memuaskan, 4. Memuaskan, 3 ragu-ragu, 2. Tiddak memuaskan, 1 sangat tidak memuaskan. Berikut merupakan deskripsi frekuensi jawaban perbutir pada instrument.

Tabel IV.1
Latar belakang *Coach* sesuai dengan bidang pekerjaan

	Angket	Jawaban	Frekuensi	persentase
1	Latar belakang *Coach* sesuai dengan bidang pekerjaan	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	12	19,7
		Memuaskan	12	19,7
		Sangat memuaskan	37	60,7
	Total		61	100

Pernyataan Latar belakang *Coach* sesuai dengan bidang pekerjaan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 37 orang (60,7%), yang menjawab memuaskan sebanyak 12 orang (19,7%), yang menjawab ragu-ragu sebanyak 12 orang (19,7%), Sedangkan responden yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

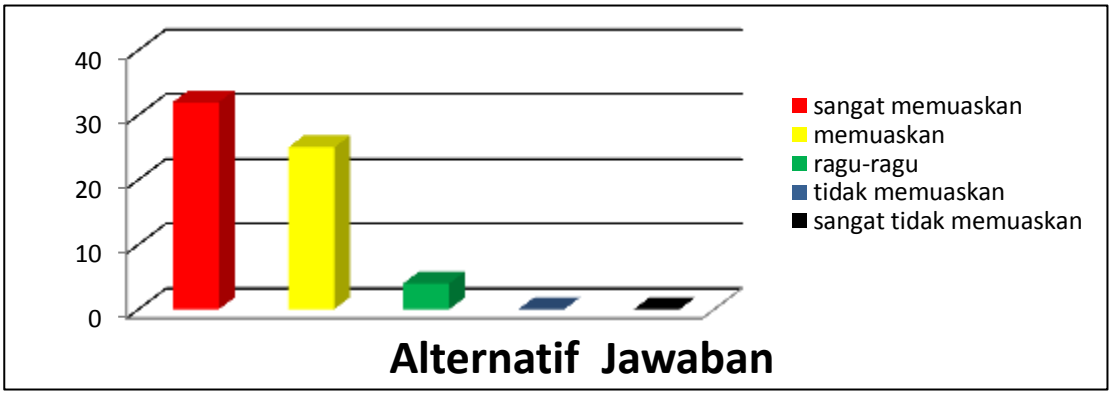


Grafik IV.1
Kesesuaian kompetensi *Coach* dengan deskripsi pekerjaan

Tabel IV.2
Kemampuan *Coach* dalam menyampaikan pesan pada saat *Coaching*

	Angket	Jawaban	Frekuensi	persentase
2	Kemampuan *Coach* dalam menyampaikan pesan pada saat *Coaching*.	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	4	6,6
		Memuaskan	25	41
		Sangat memuaskan	32	52,5
	Total		61	100

Pernyataan Kemampuan *Coach* dalam menyampaikan pesan pada saat *Coaching*.. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 32 orang (52,5%), yang menjawab memuaskan sebanyak 25 orang (41%), yang menjawab ragu-ragu sebanyak 4 orang (6,6%). Sedangkan responden yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

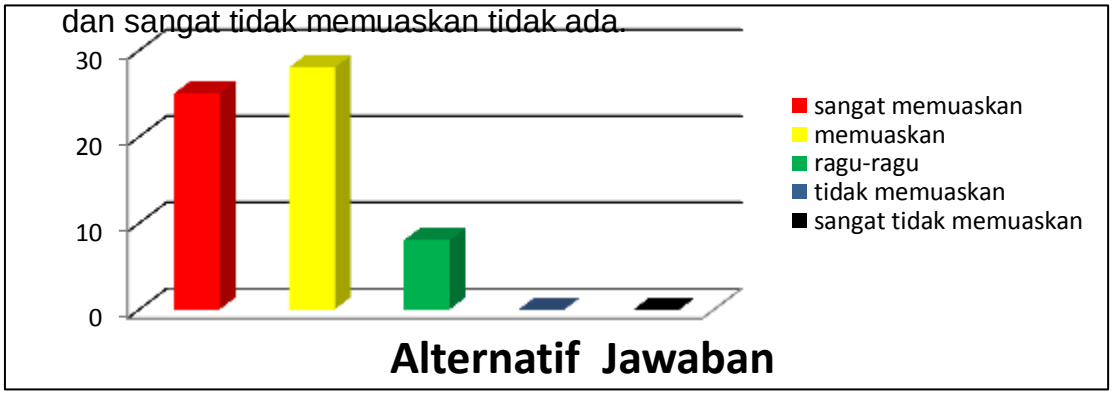


Grafik IV.2.
Kemampuan komunikasi *Coach*

Tabel IV.3
Contoh-contoh kongrit (nyata) penyelesaiaan masalah pelanggan yang diberikan *Coach* selama proses *Coaching*

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
3	Contoh-contoh kongrit (nyata) penyelesaiaan masalah pelanggan yang diberikan *Coach* selama proses *Coaching*	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	8	13,1
		Memuaskan	28	45,9
		Sangat memuaskan	25	41
	Total		61	100

Pernyataan Contoh-contoh kongrit (nyata) penyelesaiaan masalah pelanggan yang diberikan *Coach* selama proses *Coaching*. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 25 orang (41%), yang menjawab memuaskan sebanyak 28 orang (45,9%), yang menjawab ragu-ragu sebanyak 8 orang (13,1%), Sedangkan responden yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

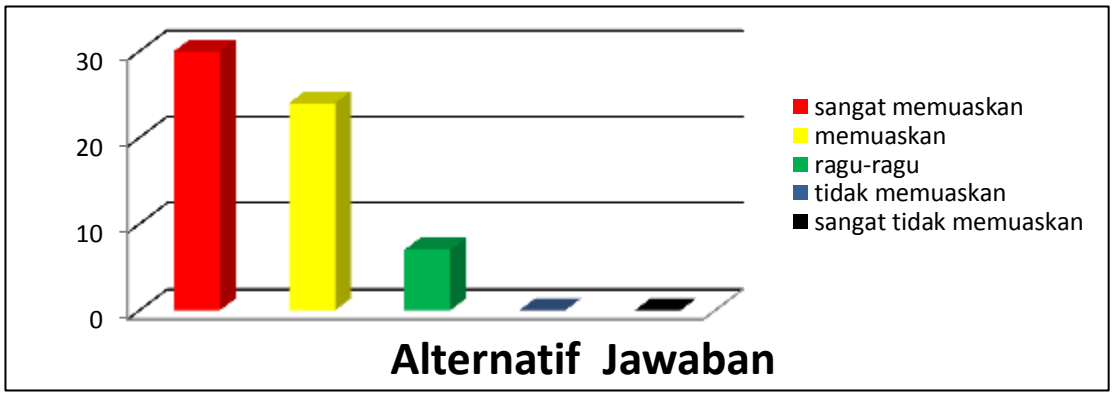


Grafik IV.3.
Kemampuan komunikasi *Coach*

Tabel IV.4
Kemampuan *Coach* dalam berkomunkasi selama *Coaching*

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
4	Kemampuan *Coach* dalam berkomunkasi selama *Coaching*	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	7	11,5
		Memuaskan	24	39,3
		Sangat memuaskan	30	49,2
	Total		61	100

Pernyataan Kemampuan *Coach* dalam berkomunkasi selama *Coaching*. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 30 orang (49,2%), yang menjawab memuaskan sebanyak 24 orang (39,3%), yang menjawab ragu-ragu 7 orang (11,5%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

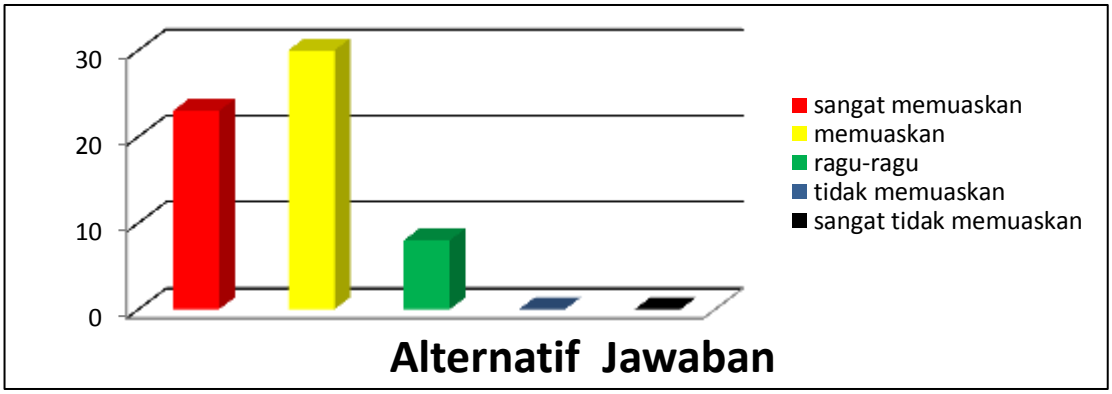


Grafik IV.4
Kemampuan *Coach* dalam berkomunkasi selama *Coaching*

Tabel IV.5
Cara *Coach* menjelaskan materi *Coaching* selama proses *Coaching*

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
5	Cara *Coach* menjelaskan materi *Coaching* selama proses *Coaching*	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	8	13,1
		Memuaskan	30	49,2
		Sangat memuaskan	23	37,7
	Total		61	100

Pernyataan Cara *Coach* menjelaskan materi *Coaching* selama proses *Coaching*. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 23 orang (37,7%), yang menjawab memuaskan sebanyak 30 orang (49,23%), yang menjawab ragu-ragu 8 orang (13,1%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

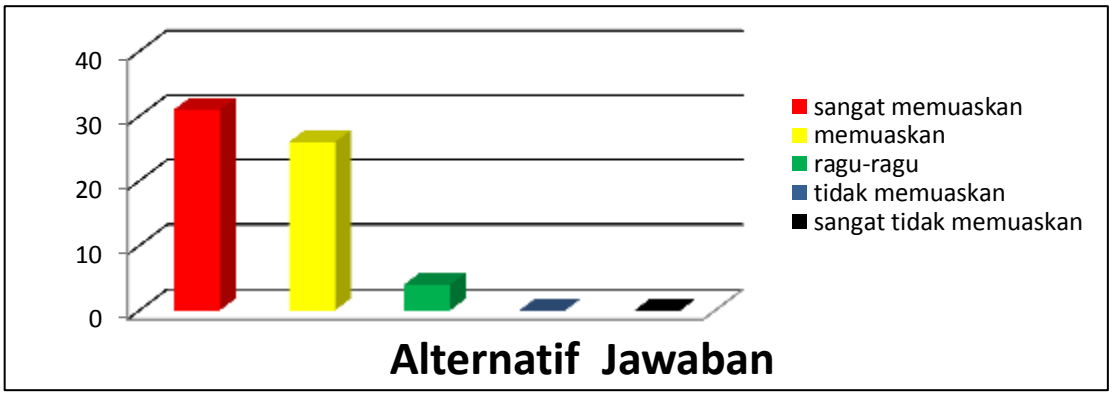


Grafik IV.5
Cara *Coach* menjelaskan materi *Coaching* selama proses *Coaching*

Tabel IV.6
Kemampuan *Coach* dalam mengajak partisipassi karyawan (anda) selama proses *Coaching*

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
6	Kemampuan *Coach* dalam mengajak partisipassi karyawan (anda) selama proses *Coaching*	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	4	6,6
		Memuaskan	26	42,6
		Sangat memuaskan	31	50,8
	Total		61	100

Pernyataan Kemampuan *Coach* dalam mengajak partisipassi karyawan (anda) selama proses *Coaching.* Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 31 orang (50,8%), yang menjawab memuaskan sebanyak 26 orang (42,6%), yang menjawab ragu-ragu 4 orang (6,6%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

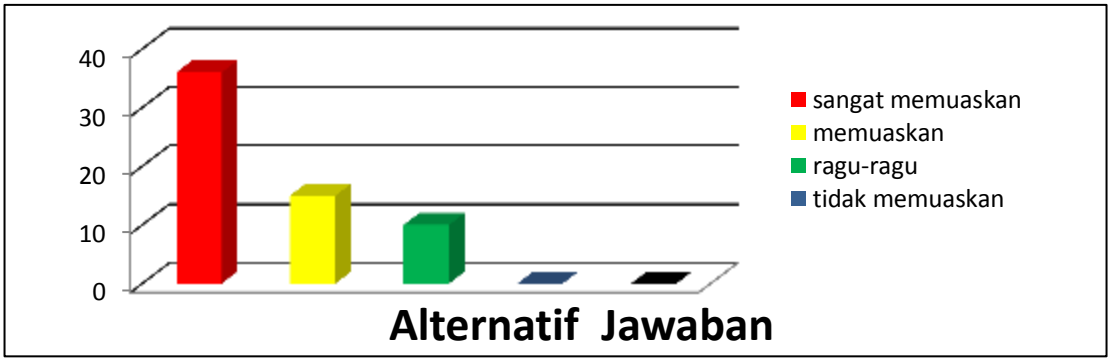


Grafik IV.6
Kemampuan *Coach* dalam mengajak partisipassi karyawan (anda) selama proses *Coaching*

Tabel IV.7
Kemampuan *Coaching* dalam memberikan kesempatan bertanya selama proses *Coaching*

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
7	Kemampuan *Coaching* dalam memberikan kesempatan bertanya selama proses *Coaching*.	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	10	16,4
		Memuaskan	15	24,6
		Sangat memuaskan	36	59
	Total		61	100

Pernyataan Kemampuan *Coaching* dalam memberikan kesempatan bertanya selama proses *Coaching*. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 36 orang (59%), yang menjawab memuaskan sebanyak 15 orang (24,6%), yang menjawab ragu-ragu 10 orang (16,4%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

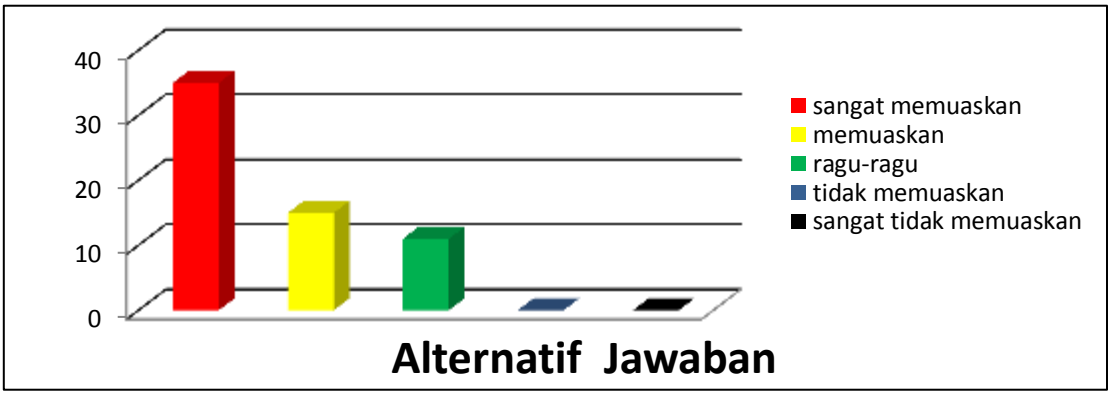


Grafik IV.7
Kemampuan *Coaching* dalam memberikan kesempatan bertanya selama proses *Coaching*.

Tabel IV.8
Kesesuaian materi dengan deskripsi pekerjaan

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
8	Kesesuaian materi dengan deskripsi pekerjaan	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	11	18
		Memuaskan	15	24,6
		Sangat memuaskan	35	57,4
	Total		61	100

Pernyataan Kesesuaian materi dengan deskripsi pekerjaan. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 35 orang (57,4%), yang menjawab memuaskan sebanyak 15 orang (24,6%), yang menjawab ragu-ragu 11 orang (18%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

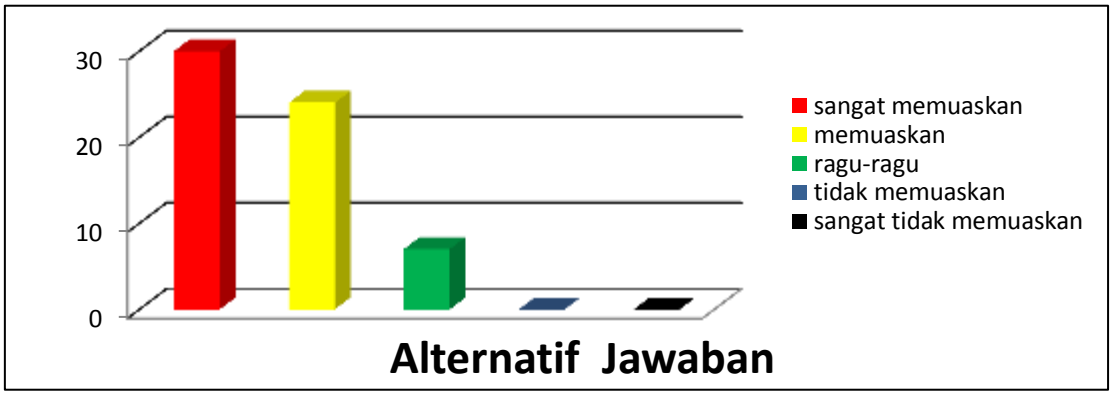


Grafik IV.8
Kesesuaian materi dengan deskripsi pekerjaan

Tabel IV.9
Manfaat materi *Coaching* yang diberikan

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
9	Manfaat materi *Coaching* yang diberikan	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	7	11,5
		Memuaskan	24	39,3
		Sangat memuaskan	30	49,2
	Total		61	100

Pernyataan Manfaat materi *Coaching* yang diberikan. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 30 orang (49,2%), yang menjawab memuaskan sebanyak 24 orang (39,3%), yang menjawab ragu-ragu 7 orang (11,5%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

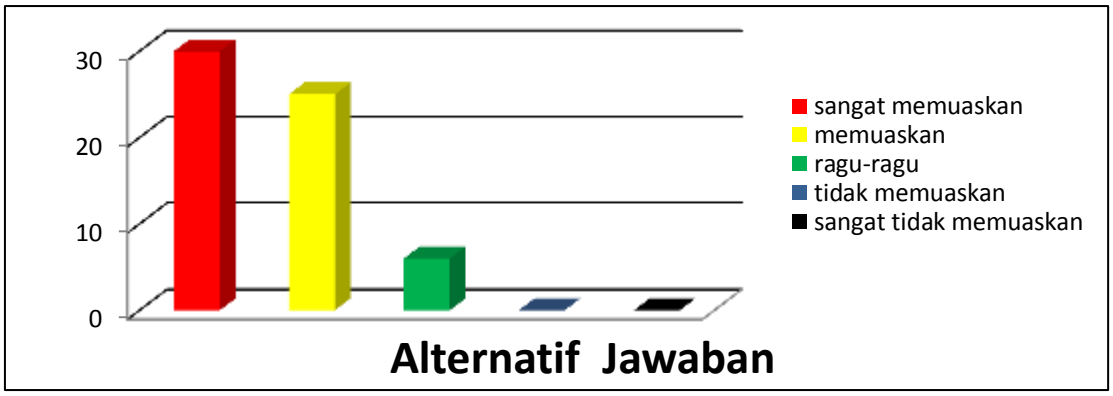


Grafik IV.9
Manfaat materi *Coaching* yang diberikan

Tabel IV.10
Kondisi Ruangan yang digunakan selama Proses *Coaching*

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
10	Kondisi Ruangan yang digunakan selama Proses *Coaching*	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	6	9,8
		Memuaskan	25	41
		Sangat memuaskan	30	49.2
	Total		61	100

Pernyataan Kondisi Ruangan yang digunakan selama Proses *Coaching*. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 30 orang (49,2%), yang menjawab memuaskan sebanyak 25 orang (41%), yang menjawab ragu-ragu 6 orang (9,8%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

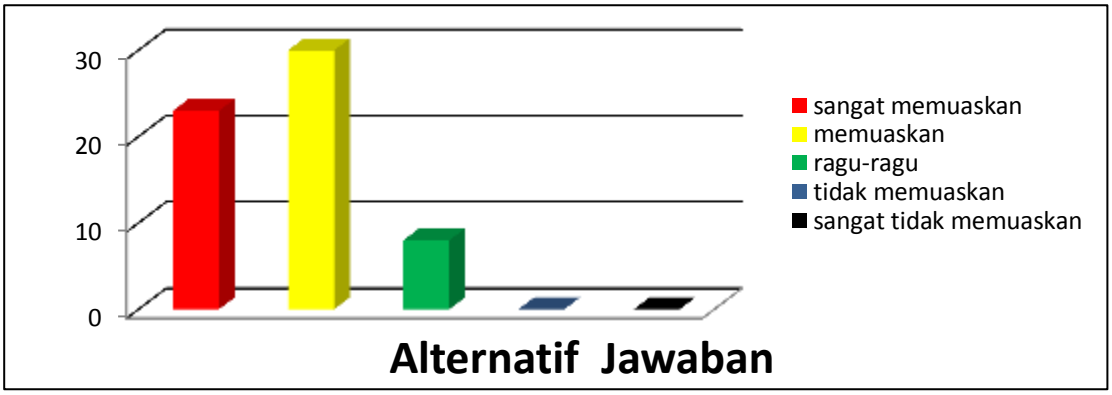


Grafik IV.10
Kondisi Ruangan yang digunakan selama Proses *Coaching*

Tabel IV.11
Pencahayaan ruangan tempat *Coaching* berlangsung

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
11	Pencahayaan ruangan tempat *Coaching* berlangsung	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	8	13,1
		Memuaskan	30	49,2
		Sangat memuaskan	23	37,7
	Total		61	100

Pernyataan Pencahayaan ruangan tempat *Coaching* berlangsung. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 23 orang (37,7%), yang menjawab memuaskan sebanyak 30 orang (49,2%), yang menjawab ragu-ragu 8 orang (13,1%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

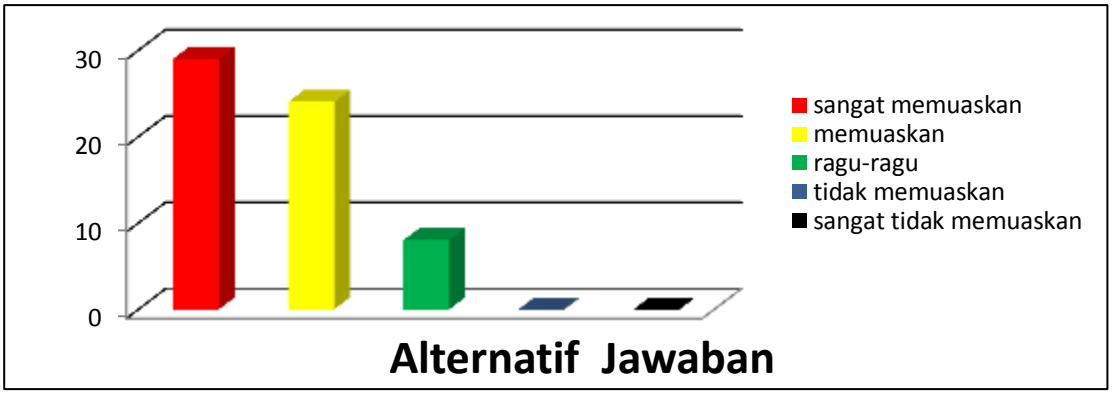


Grafik IV.11
Pencahayaan ruangan tempat *Coaching* berlangsung

Tabel IV.12
Kualitas PC yang digunakan dalam proses *Coaching*

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
12	Kualitas PC yang digunakan dalam proses *Coaching*	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	8	13,1
		Memuaskan	24	39,3
		Sangat memuaskan	29	47,5
	Total		61	100

Pernyataan Kualitas PC yang digunakan dalam proses *Coaching*. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 29 orang (47,5%), yang menjawab memuaskan sebanyak 24 orang (39,3%), yang menjawab ragu-ragu 8 orang (13,1%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

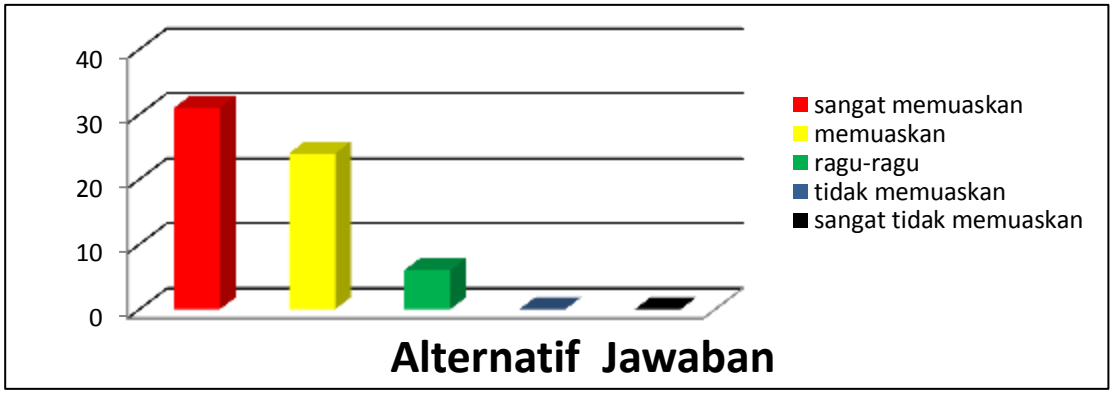


Grafik IV.12
Kualitas PC yang digunakan dalam proses *Coaching*

Tabel IV.13
Kualitas alat perekam yang digunakan dalam proses *Coaching*

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
13	Kualitas alat perekam yang digunakan dalam proses *Coaching*	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	6	9,8
		Memuaskan	24	39,3
		Sangat memuaskan	31	50,8
	Total		61	100

Pernyataan Kualitas alat perekam yang digunakan dalam proses *Coaching*. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 31 orang (50,8%), yang menjawab memuaskan sebanyak 24 orang (39,3%), yang menjawab ragu-ragu 6 orang (9,8%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.

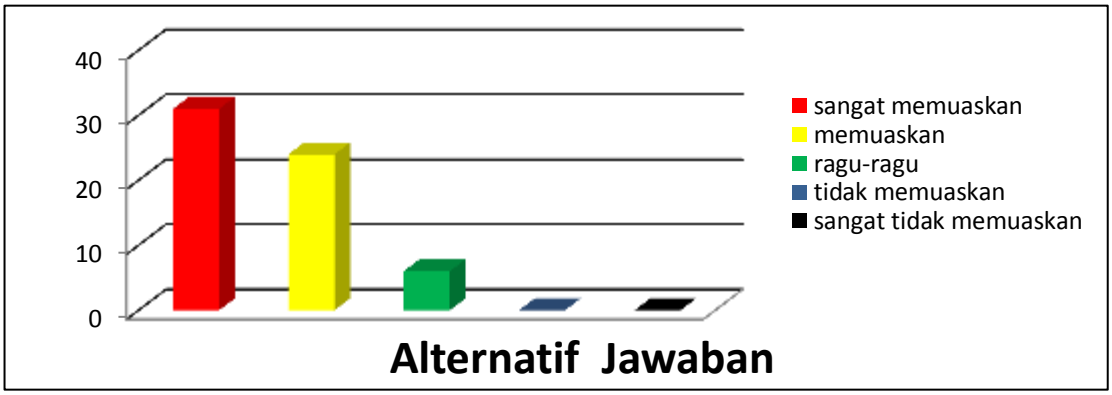


Grafik IV.13
Kualitas alat perekam yang digunakan dalam proses *Coaching*

Tabel IV.14
Metode yang digunakan *Coaching* dalam proses *Coaching*

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
14	Metode yang digunakan *Coaching* dalam proses *Coaching*	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	8	13,1
		Memuaskan	20	32,8
		Sangat memuaskan	33	54,1
	Total		61	100

Pernyataan Metode yang digunakan *Coaching* dalam proses *Coaching*. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 33 orang (54,1%), yang menjawab memuaskan sebanyak 20 orang (32,8%), yang menjawab ragu-ragu 8 orang (13,1%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada

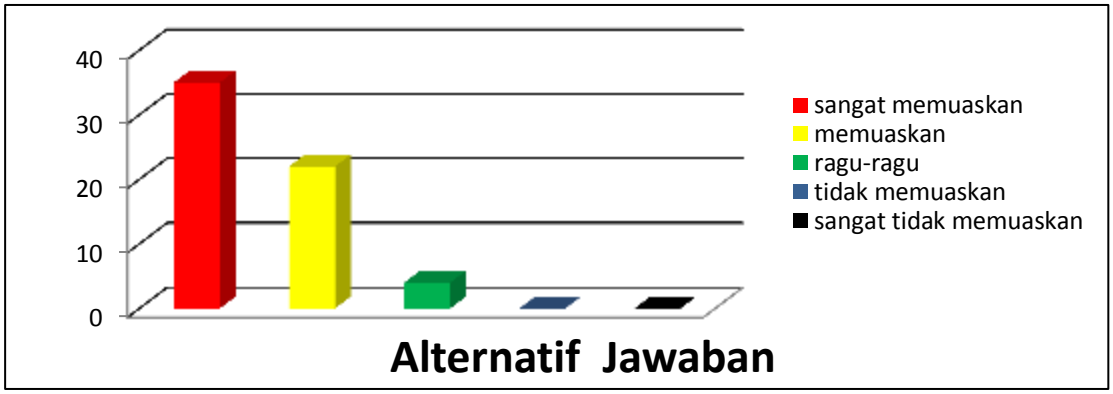


Grafik IV.14
Metode yang digunakan *Coaching* dalam proses *Coaching*

Tabel IV.15
Kesesuaian jadwal pelaksanaan *Coaching* dengan karyawan

	Angket	Jawaban	Frekuensi	Persentase
15	Kesesuaian jadwal pelaksanaan *Coaching* dengan karyawan	sangat tidak memuaskan	0	0
		Tidak memuaskan	0	0
		Ragu-ragu	4	6,6
		Memuaskan	22	36,1
		Sangat memuaskan	35	57,4
	Total		61	100

Pernyataan Kesesuaian jadwal pelaksanaan *Coaching* dengan karyawan. Responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 35 orang (57,4%), yang menjawab memuaskan sebanyak 22 orang (36,1%), yang menjawab ragu-ragu 4 orang (6,6%), sedangkan yang menjawab tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan tidak ada.



Grafik IV.15
Kesesuaian jadwal pelaksanaan *Coaching* dengan karyawan

B. Pembahasan Hasil Temuan

1. *Coach*

a. Kepuasan karyawan terhadap kompetensi *coach* dengan deskripsi pekerjaan

Tabel 4.1 mengenai kepuasan karyawan terhadap kompetensi *Coach* dengan deskripsi pekerjaan dikategorikan sangat memuaskan karena sebanyak 60,7%. Hal ini dapat dilihat pada Kajian teori Bab II dimana salah satu prinsip *Coaching* adalah *Process,* yaitu seorang *Coach* memberikan bagaimana proses melakukannya secara *step by step.* Dari prinsip tersebut jelas bahwa seorang *Coach* pada proses *coaching* di PT.Griya Miesejati harus memahami dan mengerti bagaimana *Step by step* dalam proses penerimaan pesanan, sehingga mampu meng-*Coach* karyawan dengan baik. Hal inilah yang terlihat pada proses *Coaching* yang dilaksanakan oleh PT.Griya Miesejati khususnya pada divisi *Call center,* seorang *Coach* yang sebelumnya memiliki latar belakang sebagai karyawan *Call center.*

b. Kepuasan karyawan terhadap Kemampuan komunikasi *Coach*.

Tabel jawaban responden mengenai kepuasan karyawan terhadap kemampuan komunikasi *Coach* sebagian menjawab memuaskan dan sangat memuaskan. Pada aspek ini *coach* yang melaksanakan *Coaching* di PT.Griya Miesejati memiliki kemampuan komunikasi yang baik, seperti yang dijelaskan pada Bab sebelumnya yaitu kajian teori mengenai keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang *Coach* dalam proses *Coaching.* Seorang *coach* harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik sehingga mampu menggali informasi kepada karyawan mengenai potensi yang ada pada karyawan tersebut.

Coach juga memiliki Keterampilan membangun hubungan yang baik dengan anggota. Tanpa hubungan baik, anggota tidak akan merasa nyaman pada saat *Coaching session* berlangsung. Komunikasi antara pihak terkait pun terhambat. Pada proses *coaching* yang dilaksanakan oleh PT.Griya Miesejati, komunikasi antara *coach* dengan karyawan berjalan dengan baik.

c. Kepuasan karyawan terhadap Keterampilan *coach* dalam mengajak partisipasi karyawan.

Tabel jawaban responden mengenai kepuasan karyawan terhadap keterampilan sebagian besar menjawab sangat memuaskan dan memuaskan. *Coach* memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan umpan balik pada proses *coaching.* Hal ini diharuskan seorang *Coach* memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan umpan balik, atau mengajak karyawan aktif dalam proses *coaching* sehingga mampu menciptakan suasana yang baik.

2. Materi

a. Kesesuaian materi dengan deskripsi pekerjaan.

Tabel jawaban responden mengenai kepuasan karyawan terhadap materi yang sesuai dengan deskripsi pekerjaan. *Coaching* yang dilaksanakan oleh PT.Griya Miesejati telah sesuai dengan prinsip *coaching* yang dibahas pada bab 2, *Purpose* yaitu setiap *Coaching* yang dilakukan seorang *coach* perlu menegaskan pentingnya isu atau hal yang diangkat dalam *coaching*. Sehingga akan tercipta kesamaan pemahaman bahwa *coaching* yang dilakukan memang penting dan bermanfaat.

b. Materi *Coaching* bermanfaat bagi karyawan

Tabel jawaban responden mengenai materi *coaching* bermanfaat bagi karyawan. Sebanyak 49,2% Responden menjawab sangat memuaskan. Dari data tersebut maka materi *coaching* yang dilaksanakan bermanfaat bagi karyawan *call center*.

3. Fasilitas

a. Kondisi ruangan

Tabel jawaban responden mengenai kepuasan terhadap kondisi ruangan yang digunakan untuk proses *coaching*. Sebagian besar menjawab memuaskan dan sangat memuaskan, namun masih ada beberapa yang menjawab ragu-ragu. Hal ini perlu diperhatikan mengenai kondisi ruangan sehingga perlu adanya perbaikan.

b. Alat-alat yang digunakan selama proses *coaching*

Tabel jawaban responden mengenai kepuasan alat-alat yang digunakan pada proses *coaching*. Sebagian besar responden menjawab sangat memuaskan dan memuaskan namun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu. Hal ini perlu adanya perbaikan peningkatan dalam penggunaan alat-alat seperti komputer dan alat perekam sehingga mampu memaksimalkan potensi-potensi yang ada pada diri karyawan.

4. Metode

a. Metode yang digunakan dalam proses *coaching*

Tabel jawaban responden mengenai metode yang digunakan dalam proses *coaching*. Sebanyak 54,1% menjawab sangat memuaskan sehingga dari jawaban tersebut menunjukan bahwa karyawan merasa puas dengan metode yang diterapkan pada proses *coaching* di PT.Griya Miesejati yaitu *one by one*.

5. Jadwal

a. Kesesuaian jadwal dengan karyawan.

Tabel jawaban responden mengenai kepuasan terhadap jadwal yang dibuat oleh *coach* untuk pelaksanaan *coaching* sebanyak 57,4% karyawan menjawab sangat memuaskan. Dari jawaban tersebut menunjukan bahwa jadwal yang dibuat oleh *coach* sudah sesuai dengan keinginan karyawan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang disusun ini terdapat banyak kekurangan baik dari segi pengetahuan maupun mengolah data dan menganalisis data. Selain itu dari teori evaluasi yang digunakan untuk mengevaluasi program *Coaching* pada karyawan *Call center* PT.Griya Miesejati seharusnya ada empat level yaitu level reaksi, pembelajaran, perubahan tingkah laku dan level hasil. Sedangkan dalam penelitian ini hanya menggunakan satu level saja yaitu level reaksi.