

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini kompetensi karyawan pada dunia kerja menjadi sebuah kebutuhan dalam dunia pekerjaan. Pelatihan merupakan bagian yang penting dalam suatu pekerjaan. Perusahaan perlu memiliki rancangan pelatihan yang handal dimana karyawan dapat mengasah dan meningkatkan kompetensinya. Adanya pelatihan akan membuat karyawan dapat mengetahui mengenai tujuan pekerjaannya, menambah pengetahuan dan keterampilan, pengembangan diri yang dapat mewujudkan tujuan dari perusahaan (Rodriguez & Walters, 2017). Pelatihan tersebut akan dapat berjalan dengan efektif ketika karyawan mengetahui tujuan dari pelatihan, mengikuti pelatihan dengan runtut dan juga menerima masukan yang membangun dari perusahaan. Masukan (*feedback*) dari perusahaan akan didapatkan ketika perusahaan mampu melakukan evaluasi dari pelatihan yang dijalankannya selama periode tertentu (Ganesh & Indradevi, 2015). Evaluasi yang dilakukan terhadap hasil pelatihan karyawan perusahaan ini memuat berbagai informasi mengenai keberhasilan maupun kegagalan dari hasil pelatihan untuk kemudian dapat digunakan sebagai masukan baik untuk karyawan maupun perusahaan sendiri dalam memperbaiki kelemahan karyawan ataupun peningkatan program pelatihan perusahaan di masa yang akan datang (Rodriguez & Walters, 2017).

PT. Bank Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang memberikan pelatihan kepada para karyawan di lingkungan kerja dalam bidang pelatihan terkait dengan bernegosiasi kepada para nasabah yang harus dimiliki oleh para karyawan. Evaluasi pelatihan karyawan pada Bank Mandiri dengan menjaga kualitas pelatihan dalam mewujudkan pelayanan untuk nasabah, dalam menyelenggarakan pelatihan tersebut dilakukan berdasarkan survei kepada peserta selama pelatihan berlangsung agar dapat peningkatan kinerja karyawan dengan baik. Sudah melakukan riset kepada

pegawai PT. Bank Mandiri, dari hasil riset tersebut bahwa PT. Bank Mandiri menggunakan Teori Model Evaluasi Kirkpatrick dalam melaksanakan evaluasi terhadap program pelatihan karyawan. Model evaluasi terdiri dari 4 level yang mempengaruhi level berikutnya, yaitu Level 1 (*Reaction*), yaitu evaluasi mengukur reaksi kepuasan peserta terhadap pelatihan yang diikutinya. Level 2 (*Learning*), yaitu evaluasi mengukur proses belajar dalam PT. Bank Mandiri yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peserta memahami materi yang disampaikan dalam meningkatkan hasil pelatihan peserta seperti perubahan sikap, peningkatan keterampilan dan pengetahuan. Level 3 (*Behavior*), yaitu evaluasi untuk mengetahui sejauh mana peserta menerapkan atau memahami kompetensi yang diperoleh peserta dalam lingkungan kerjanya. Level 4 (*Result*), yaitu mengukur seberapa besar dampak pelaksanaan pelatihan terhadap kinerja pekerjaan dan hasil yang diharapkan dari pelatihan tersebut. Evaluasi pelatihan dalam Level 1 ini dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk melakukan penilaian tentang kepuasan para peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan.

Di Dalam PT. Bank Mandiri membuat salah satu program pelatihan yaitu *negotiation skill*. Pelatihan ini diperuntukkan bagi karyawan PT. Bank Mandiri didalam tugasnya baik dan secara langsung maupun tidak langsung yang berhubungan secara internal maupun eksternal. Bentuk dari pelatihan ini dapat memberikan pembelajaran mengenai negosiasi pada karyawan untuk menjual produk – produk dari PT. Bank Mandiri kepada nasabah untuk membeli atau menggunakan barang yang ditawarkan kepada nasabah seperti pengambilan kredit, membuka buku tabungan. Bentuk pelatihan yaitu dengan mengundang pembicara yang sudah terkenal dan memiliki penghargaan cukup banyak dan pembicara dari direktur PT. Bank Mandiri, dengan begitu para peserta mendapatkan pengetahuan dan wawasan yang cukup luas dan menerapkan pelatihan tersebut dengan para nasabah.

Program pelatihannya yaitu *negotiation skill* merupakan metode dalam penyelesaian perbedaan kepentingan yang rendah akan biaya dan

tekanan, upaya awal yang ditempuh dalam menyelesaikan perbedaan kepentingan. Menurut (Ritcher, 2000) Negoisasi merupakan perbedaan kepentingan setiap anggota tim dalam tujuan dan nilai – nilai yang akan dicapai, tetapi pada saat dilakukan dengan pola pikir yang kooperatif, maka pengambilan keputusan saat negosiasi akan mencapai tujuan dengan menjaga keharmonisan, mengurangi biaya, waktu, dan permusuhan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Sofa (2019) yang meneliti pelatihan di PPSDM Geominerba selaku pusat eksekutor penataran pembibitan serta guna mengendalikan mutu penataran pembibitan yang dilaksanakan, instansi penataran pembibitan melakukan penilaian program penataran pembibitan dengan merujuk pada bentuk penilaian program yang sudah dibesarkan pakar. Perihal itu mendesak pada aksi guna memperoleh wawasan serta memandang aplikasi hendak filosofi penilaian khususnya bentuk penilaian Kirkpatrick, sehingga dilaksanakan riset di PPSDM Geominerba dengan meningkatkan instrumen penilaian bentuk Kirkpatrick tingkat satu. Tingkat satu ataupun respon merupakan tingkat yang mengulas hal kebahagiaan konsumen, jadi bagaimana angka hendak kebutuhan-kebutuhan dipadati oleh instansi untuk memberikan rekomendasi bagi lembaga terkait dengan pengembangan instrumen pelatihan yang lebih efektif untuk peserta.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana evaluasi program pelatihan pada level 1 berdasarkan model Kirkpatrick pada karyawan PT. Bank Mandiri Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi program pelatihan pada level 1 berdasarkan model Kirkpatrick pada karyawan PT. Bank Mandiri Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Peneliti bisa meluaskan pengetahuan, wawasan serta pengalaman pengarang guna berfikir dengan cara kritis serta analitis dalam mengalami kasus yang terjal.
- 2) Bagi PT. Bank Mandiri penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang lengkap mengenai evaluasi pelatihan yang dijalankannya saat ini.

