

## Rancangan evaluasi pelatihan sales gold customer servicing di PT. ABC

Heru Cokro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20342941&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tugas akhir ini merupakan laporan kegiatan penulis dalam upaya memberikan usulan rancangan evaluasi pelatihan Sales Gold Customer Servicing (SGCS) bagi PT ABC. Hal ini merupakan upaya penulis untuk membantu manajemen PT ABC mendapatkan informasi yang lebih akurat tentang efektivitas pelatihan yang bertujuan mengembangkan kinerja posisi Service Advisor dalam melayani dan berkomunikasi dengan pelanggan.

Permasalahan yang muncul bagi manajemen PT ABC, sesuai penyelenggaraan pelatihan SGCS tersebut, adalah tidak memadainya lagi alat evaluasi pelatihan yang umumnya digunakan oleh PT ABC untuk mengevaluasi hasil pelatihan SGCS. Hal ini disebabkan perbedaan karakteristik pelatihan SGCS dibanding pelatihan-pelatihan yang umum diselenggarakan PT ABC. Hal ini terjadi karena pelatihan PT ABC sebelumnya berkisar pada hal-hal teknis atau hard-skill, sementara di pelatihan SGCS terutama sekali melatih soft-skill.

Untuk menjawab permasalahan ini, penulis kemudian merujuk pada pendekatan Donald Kirkpatrick terhadap evaluasi pelatihan. Kirkpatrick (1996) menyebutkan tentang 4 (empat) tingkatan pelatihan yang masing-masing mensyaratkan metode dan proses yang berbeda.

Tingkatan pertama, adalah tingkat Reaksi, di mana tujuan evaluasi tingkat ini untuk mengetahui apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh para peserta pelatihan berkaitan dengan program termasuk di dalamnya instruktur, metodologi, isi dan fasilitas.

Tingkatan kedua, adalah tingkat pembelajaran, di mana tujuan evaluasi di tingkat ini adalah untuk mengetahui sejauh mana para peserta pelatihan dapat menyerap pengetahuan dan keterampilan yang diajarkan selama pelatihan.

Tingkatan ketiga, adalah tingkat perilaku kerja, di mana tujuan evaluasi di tingkat ini adalah untuk mengetahui sejauh mana para peserta dapat merubah perilaku mereka di tempat kerja sesuai dengan apa yang telah diberikan selama pelatihan. Tingkatan keempat, adalah tingkat hasil, di mana tujuan evaluasi di tingkat ini adalah untuk mengetahui sejauh mana suatu pelatihan dapat memberi nilai tambah bagi unit kerja, unit bisnis atau organisasi secara keseluruhan.

Berangkat dari analisis kondisi nyata yang terjadi di PT ABC dan rujukan pada pendekatan Kirkpatrick, penulis merekomendasikan evaluasi tingkat ketiga yaitu evaluasi tingkat perilaku kerja sebagai pendekatan evaluasi yang memadai untuk pelatihan SGCS. Hal ini berangkat dari pemahaman bahwa kebutuhan manajemen PT ABC adalah mendapatkan informasi tentang implementasi hasil pelatihan pada aktivitas kerja Service Advisor sehari-hari.