

## Rancangan Evaluasi Tahap Tiga (kirkpatrick) Pelatihan Service Excellence untuk Frontliner di PT. X

Tuti Rahmi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20344578&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

**ABSTRAK**  
Perubahan PT. X menjadi Perusahaan industri pangan berbasis produk pertanian dan jasa terkait, membawa perubahan pada operasional PT. X, salah satunya adalah dibentuknya unit karyawan frontliner yang bertugas dalam melayani penjualan secara langsung.

Front liner ini terdiri atas Sales Representative dan Technical Representative. Untuk meningkatkan kinerjanya PT. X memberikan beberapa pelatihan, salah satu pelatihan tersebut adalah Pelatihan Service Excellence.

Pelatihan tersebut telah dilaksanakan, namun sejauh ini belum diketahui sejauh mana efektivitas pelatihan tersebut dalam aplikasi pekerjaannya. Untuk mengetahui efektivitas tersebut maka dibutuhkan suatu bentuk evaluasi pelatihan.

PT. X telah melakukan Evaluasi pada tahap pertama (reaction) dan kedua (learning). Namun saat ini PT. X ingin mengetahui efektivitas pelatihan tersebut dalam aplikasi pekerjaannya, sehingga penulis mencermati untuk mengetahui hal tersebut perlu dilakukan dengan membuat rancangan evaluasi tahap III yaitu tahap Behaviour. Evaluasi tahap Behaviour berorientasi pada pengukuran perubahan perilaku setelah mengikuti proses pelatihan, yang dilakukan dengan cara menanyakan apakah perilaku peserta dalam bekerja berubah karena program pelatihan. Tahap ini akan dilakukan penulis dengan merancang Personal Development Plan Book, yang terdiri dari Action Plans and Follow up Assignments dan Questionnaire. Questionnaire berisi pernyataan-pernyataan yang harus dijawab oleh peserta pelatihan berkaitan dengan aspek-aspek yang diberikan pada pelatihan. Questionnaire diisi sebelum mengikuti pelatihan (pre test) dan tiga bulan setelah pelatihan Quost tesy, yang akan memberikan gambaran terhadap perubahan perilaku para peserta sebelum dan setelah mengikuti pelatihan dan apakah pembahan tersebut positif sebagai dampak dari pelatihan yang diharapkan, Sedangkan Action Plan and follow up assignment akan membantu peserta dalam membuat perencanaan dalam peningkatan kinerjanya.