

# Evaluasi Pelaksanaan *Mandatory Training Online* Berdasarkan *Four Levels Kirkpatrick* pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar

Kadek Chandra Loka Titi Ayuni <sup>1\*</sup>, I Wayan Siwantara <sup>2</sup>, Ida Bagus Artha Adnyana <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: [chandralokatitia@gmail.com](mailto:chandralokatitia@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran bagaimana pelaksanaan *Mandatory Training Online* berdasarkan *four levels Kirkpatrick* pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner serta dianalisis menggunakan teknik deskriptif kuantitatif. Kuesioner diberikan kepada karyawan PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar yang merupakan peserta pada pelatihan ini. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Hasil penelitian ini pada tingkat reaksi peserta atau *reaction level* pelatihan yang dilaksanakan sudah berjalan baik dengan rata-rata keseluruhan dimensi *reaction level* yaitu 3,62 dari skala 5,00. Pada tingkat pembelajaran atau *learning level* dalam kriteria sangat baik dengan nilai rata-rata 4,22 dari skala 5,00. Tingkat perilaku peserta pelatihan yang diukur pada *behavior level* berjalan baik terlihat dari rata-rata keseluruhan dimensi *behavior level* dengan rata-rata 4,02 dari skala 5,00. Secara keseluruhan rata-rata pada *Result Level* mendapatkan kriteria baik dengan nilai rata-rata 4,19 dari skala 5,00.

**Kata Kunci:** Evaluasi pelatihan, Kirkpatrick, Mandatory training

**Abstract:** This research is aims to get an idea of how the implementation of *Mandatory Training Online* based on four Kirkpatrick levels at PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Data was obtained through the distribution of questionnaires and analyzed using quantitative descriptive techniques. Questionnaires were given to employees of PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar who were participants in this training. The sample in this study was taken using a proportionate stratified random sampling technique. The results of this study at the reaction level of the participants or the reaction level of the training that was carried out had gone well with the overall average reaction level dimension of 3.62 out of a scale of 5.00. At the learning level, the criteria are very good with an average value of 4.22 from a scale of 5.00. The behavior level of the trainees measured at the behavior level went well, as seen from the overall average of the behavior level dimensions with an average of 4.02 on a 5.00 scale. Overall, the average Result Level has good criteria with an average value of 4.19 from a scale of 5.00.

**Keywords:** Training evaluation, Kirkpatrick, Mandatory training

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

## Pendahuluan/Introduction

Era modern ini, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, terlebih dalam hal sumber daya manusia. Perusahaan perlu memiliki sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan (*knowledge based work*) dan memiliki keterampilan dan keahlian (*multiskilling workers*) yang sesuai dengan kualifikasi perusahaan.

Sumber daya manusia yang berkualitas, unggul dan kompeten menurut kebutuhan perusahaan dapat diperoleh melalui beberapa tahap, seperti ; seleksi karyawan, program pelatihan dan pengembangan karyawan. Menurut Simamora,2006 (dalam Ningrum, 2013) pelatihan (*training*) merupakan proses sistematis pengubahan perilaku para karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan organisasional. Selain itu, Rachmawati, 2018 (dalam Subekti, dkk. 2021) juga menjelaskan bahwa pelatihan adalah sebuah wadah lingkungan bagi karyawan, dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap serta proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, agar karyawan semakin terampil dan mampu melakukan tanggung jawab dengan baik, sesuai dengan standar yang dibutuhkan. PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar terus berusaha untuk mengembangkan para karyawannya yang saat ini memiliki 428 karyawan tetap. Dengan memberikan pelatihan sesuai dengan kebutuhan. Proses pelatihan dilakukan secara berkala. Dengan adanya program pelatihan ini perusahaan mengharapkan para karyawan dapat meningkatkan kinerjanya. PT Aerofood Indonesia unit Denpasar memiliki beberapa jenis program

pelatihan yaitu; *Mandatory Training*, *Functional Training* dan *General Management Skill*. Data daftar pelatihan karyawan yang telah diselenggarakan pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar untuk tahun 2021.

Pelayanan pada jasa penerbangan menjadi hal yang tidak dapat diabaikan. Salah satu pelayanan pada jasa penerbangan yang paling krusial adalah *inflight catering*. Dalam memenuhi kualitas layanan kepada pelanggan terutama terhadap kesehatan dan keselamatan. *Human error* dapat terjadi karena kurangnya pelatihan yang mengakibatkan kurangnya pengetahuan pekerja tentang suatu tindakan prosedur tertentu. Pelatihan merupakan salah satu strategi yang digunakan untuk memberikan pengetahuan, keterampilan serta menanamkan sikap pada pekerja di mana hal tersebut dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas spesifik tertentu dengan selamat. Salah satu pelatihan untuk mengantisipasi hal tersebut adalah *Mandatory Training* (Ariscasari dkk., 2021).

Pada umumnya setelah diadakannya suatu program pelatihan, perlu diadakan evaluasi program pelatihan untuk mengetahui sejauh mana bertambahnya pengetahuan, keterampilan, dan perubahan sikap peserta serta hasil evaluasi digunakan sebagai masukan dan perbaikan pada program pelatihan selanjutnya. Evaluasi program menurut Widoyoko, 2012 (dalam Hanum, 2016) merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan dan menyajikan informasi untuk dapat digunakan sebagai dasar keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program selanjutnya. Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan berkenaan dengan evaluasi program pelatihan. Dari sekian banyak penelitian evaluasi program pelatihan seperti yang telah dilakukan oleh Dianur Hikmawati (2012), Budi Subandriyo (2020), Rina Yusnarita (2020), dan lain-lain.

Namun belum ada yang melakukan penelitian tentang evaluasi *Mandatory Training* pada perusahaan jasa boga penerbangan (*Inflight Catering*) khususnya PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Disamping itu mengingat program pelatihan *Mandatory Training* ini menggunakan metode pelatihan yang baru yaitu berbasis *e-learning* secara *online*.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya dengan adanya ketertarikan peneliti dalam hal pelatihan karyawan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai evaluasi pelaksanaan program pelatihan *Mandatory Training* berdasarkan *four levels Kirkpatrick* model

## Metode/Method

Penelitian ini dilakukan di PT Aerofood Indonesi Unit Denpasar. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Menurut Sugiyono, 2015 (dalam Purnama & Mayliza, 2019), kuesioner adalah Teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pembagian kuesioner secara langsung.

Tahapan analisis data melalui penyebaran kuesioner atau angket kemudian dilakukan tahap rekapitulasi data, berikut tahapan pengolahan data:

### a. Verifikasi Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dikumpulkan guna untuk diperiksa kelengkapan jawaban pada setiap *item* pertanyaan dalam kuesioner tersebut.

### b. Tabulasi Data

Tabulasi data yaitu pengelompokan data dengan cara mentabelkan data yang diperoleh dari jawaban responden sehingga dapat mempermudah dalam menampilkan frekuensi tiap jawaban dari *item* pertanyaan dalam kuesioner.

### c. Pengolahan data

#### 1) Menentukan skor dari jawaban responden

Dalam penelitian ini menentukan skor menggunakan skala likert. skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono,2018). Sehingga skor terendah dalam kuesioner ini adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5.

#### 2) Persentase data

Persentase data digunakan untuk melihat perbandingan frekuensi jawaban dalam kuesioner karena jawaban untuk setiap pertanyaan dan setiap responden berbeda atau heterogen. Rumus untuk menghitung persentase, yaitu:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Keterangan :

% = Jumlah persentase yang dicari

n = Nilai yang diperoleh

N = Jumlah seluruh nilai

100 = Bilangan tetap

3) Menentukan nilai rata-rata

Nilai rata-rata diperoleh dari jumlah data keseluruhan kemudian dibagi dengan jumlah responden (Sugiyono,2013). Rumus untuk menghitung rata-rata, yaitu:

$$X = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan :

X = Mean(rata-rata)

Σ = Sigma(jumlah)

n = Jumlah Responden

Xi = Jumlah X ke 1 sampai x ke n

d. Manafsirkan data

Penafsiran data dilakukan untuk memperoleh gambaran umum pada setiap jawaban dari masing-masing *item* pertanyaan. Jawaban dari responden ditafsirkan dengan menentukan kriteria dan batas-batas kriteria. Untuk memudahkan penelitian dari nilai rata-rata tersebut maka dibuatkan interval. Dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebanyak 5(lima). Rumus yang digunakan menurut Sudjana, 2011 (dalam Jaelani, 2019)

Range = nilai tertinggi – nilai terendah  
= 5-1 = 4

Jumlah kelas interval = 5

Panjang kelas interval =  $\frac{Range}{Jumlah\ Kelas\ interval}$

Panjang kelas interval =  $\frac{4}{5} = 0,8$

Maka kriteria dari penilaian adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Kelas Interval**

Skor	Kategori
1.00-1.80	Sangat Tidak Baik
1.81-2.60	Tidak Baik
2.61-3.40	Cukup Baik
3.41-4.20	Baik
4.21-5.00	Sangat Baik

Sumber: Sudjana(2011)

## Hasil dan Pembahasan/ Result and Discussion

Berikut merupakan hasil evaluasi program *Mandatory Training online* berdasarkan *four level Kirkpatrick*:

### a. Evaluasi pada *Reaction Level*

**Tabel 2. Evaluasi pada *Reaction Level***

No	Pernyataan	Tanggapan Responden								Mean	Ket		
		STS	%	TS	%	KS	%	S	%			SS	%
1	Kesesuaian materi pada setiap modul dengan realita pekerjaan.	1	1.2	4	4.9	14	17.3	43	53.1	19	23.5	3.93	Baik
2	Pelatihan online sudah tepat sesuai kebutuhan.	1	1.2	9	11.1	21	25.9	38	46.9	12	14.8	3.63	Baik
3	E-learning mudah diakses dan digunakan.	4	4.9	19	23.5	21	25.9	22	27.2	15	18.5	3.31	Cukup Baik
4	Durasi waktu dengan jumlah	0	0	5	6.2	26	32.1	35	43.2	15	18.5	3.74	Baik

5	pertanyaan yang dijawab sudah sesuai Kelengkapan fasilitas pelatihan (computer,wifi) mendukung dalam melancarkan pelatihan.	8	9.9	16	19.8	14	17.3	27	33.3	16	19.8	3.33	Cukup Baik
6	Kesigapan penyelenggara dalam membantu peserta pelatihan	1	1.2	3	3.7	24	29.6	38	46.9	15	18.5	3.78	Baik
<b>Rata-rata Skor Dimensi Reaction</b>												<b>3.62</b>	<b>Baik</b>

Sumber: SPSS *Statistics 26*

Pada tabel 2 juga diketahui, empat dari enam indikator pada evaluasi *reaction level* mendapatkan nilai rata-rata pada kategori baik dan dua indikator lainnya mendapatkan nilai rata-rata pada kategori cukup baik. Dengan nilai rata-rata keseluruhan pada dimensi *reaction level* yaitu 3,62 atau pada kategori baik. Maka tingkat reaksi responden ditinjau dari *learning level* pada program pelatihan *Mandatory Training Online PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar* adalah baik.

#### b. Evaluasi pada *Learning Level*

**Tabel 3. Evaluasi pada *Learning Level***

No	Pernyataan	Tanggapan Responden										Mean	Ket
		STS	%	TS	%	KS	%	S	%	SS	%		
1	Saya memahami dengan baik materi yang diberikan	1	1.2	1	1.2	11	13.6	39	48.1	29	35.8	4.16	Baik
2	Pengetahuan saya bertambah setelah mengikuti pelatihan	1	1.2	1	1.2	5	6.2	40	49.4	34	42.0	4.30	Sangat Baik
3	Keterampilan saya bertambah setelah mengikuti pelatihan	1	1.2	1	1.2	9	11.1	38	46.9	32	39.5	4.22	Sangat Baik
<b>Rata-rata Skor Dimensi Learning</b>												<b>4.22</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: SPSS *Statistics 26*

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui juga, pada butir pernyataan ke-2 dan ke-3 mendapat nilai rata-rata 4,30 dan 4,22 dengan kategori sangat baik sedangkan pada butir pernyataan pertama dengan nilai rata-rata 4,16 pada kategori baik. Nilai rata-rata keseluruhan pada dimensi adalah 4,22 dengan kategori sangat baik. Maka tingkat pengetahuan responden ditinjau dari *learning level* pada program pelatihan *Mandatory Training Online PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar* adalah sangat baik.

#### c. Evaluasi pada *Behavior Level*

**Tabel 4. Evaluasi pada *Behavior Level***

No	Pernyataan	Tanggapan Responden										Mean	Ket
		STS	%	TS	%	KS	%	S	%	SS	%		
1	Saya mampu menerapkan materi yang diberikan dengan pekerjaan yang saya hadapi	1	1.2	1	1.2	11	13.6	52	64.2	16	19.8	4.00	Baik
2	Saya memiliki perubahan sikap yang lebih baik dalam menangani pekerjaan	0	0	1	1.2	9	11.1	50	61.7	21	25.9	4.12	Baik
3	Saya terdorong untuk menyempurnakan setiap tindakan dalam menyelesaikan pekerjaan	0	0	2	2.5	6	7.4	51	63.0	22	27.2	4.15	Baik
<b>Rata-rata Skor Dimensi Behavior</b>											<b>4.09</b>	<b>Baik</b>	

Sumber: SPSS *Statistics 26*

Berdasarkan tabel 4 dapat juga diketahui, semua pernyataan pada dimensi *behavior level* mendapat kategori baik sebagai berikut pada pernyataan pertama dengan nilai rata-rata 4,00, pernyataan kedua dengan nilai rata-rata 4,12 dan pernyataan terakhir pada dimensi *behavior level* dengan nilai rata-rata 4,15. Secara keseluruhan pada dimensi *behavior level* memiliki nilai rata-rata 4,09 yaitu dengan kategori baik. Maka tingkat perilaku responden ditinjau dari *behavior level* pada program pelatihan *Mandatory Training Online* PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar adalah baik.

**d. Evaluasi pada Result Level**

**Tabel 5. Evaluasi pada Result Level**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden										Mean	Ket
		STS	%	TS	%	KS	%	S	%	SS	%		
1	Kualitas hasil kerja yang saya lakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan	1	1.2	1	1.2	8	9.9	40	49.4	31	38.3	4.22	Sangat Baik
2	Kuantitas pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan target yang diberikan	0	0	1	1.2	9	11.1	51	63.0	20	24.7	4.11	Baik
3	Saya mampu meminimalisir kesalahan yang berisiko merugikan bagi perusahaan	0	0	1	1.2	4	4.9	35	43.2	41	50.6	4.43	Sangat Baik
4	Dalam melakukan pekerjaan, saya senantiasa menjaga dan meningkatkan mutu produk(barang/jasa)	0	0	1	1.2	7	8.6	47	58.0	26	32.1	4.21	Sangat Baik
5	Pelatihan ini menambah semangat kerja dalam	0	0	1	1.2	19	23.5	38	46.9	23	23.4	4.02	Baik

mendukung  
meningkatkan  
produktivitas

**Rata-rata Skor Dimensi *Result***

**4.19 Baik**

Sumber: SPSS *Statistics* 26

Berdasarkan tabel 5 dapat juga diketahui, semua pernyataan pada dimensi *result* mendapat kategori baik dan sangat baik. Pada butir pernyataan nomor 2 dan 5 memiliki nilai rata-rata pada kategori baik dan butir pernyataan lainnya pada evaluasi *result level* memiliki nilai rata-rata pada kategori sangat baik. Secara keseluruhan pada evaluasi dimensi *result level* memiliki nilai rata-rata 4,19 yaitu dengan kategori baik. Maka tingkat hasil kerja responden ditinjau dari *result level* pada program pelatihan *Mandatory Training Online* PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar adalah baik.

## Simpulan/ Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data maka dapat disimpulkan Evaluasi Pelaksanaan *Mandatory Training Online* Sebagai Program Pelatihan Karyawan Berdasarkan *Four Levels Kirkpatrick* Pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar yaitu pada tingkat reaksi peserta atau *reaction level* pelatihan yang dilaksanakan sudah berjalan baik terlihat dari rata-rata keseluruhan dimensi *reaction level* yaitu 3,62 dari skala 5,00. Pada tingkat pembelajaran atau *learning level* masuk dalam kriteria sangat baik dengan nilai rata-rata 4,22 dari skala 5,00. Tingkat perilaku peserta pelatihan yang diukur pada *behavior level* berjalan baik terlihat dari rata-rata keseluruhan dimensi *behavior level* dengan rata-rata 4,02 dari skala 5,00. Secara keseluruhan rata-rata pada *Result Level* mendapatkan kriteria baik dengan nilai rata-rata 4,19 dari skala 5,00. Maka dapat disimpulkan *result level* peserta pelatihan terhadap program pelatihan *Mandatory Training online* sudah dengan baik.

## Ucapan Terima Kasih/ Acknowledgment

Selama penyusunan penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam penelitian ini, baik dukungan secara moril maupun materil, perizinan, terutama kepada penguji, pembimbing dan pemberi data.

## Referensi/ Reference

- Ariscasari, P., Indri, H. S., & Wardiati, W. (2021). Process Evaluation of Safety Mandatory Training (SMART) Program in PT. Harmoni Panca Utama and PT. Hasta Panca Mandiri Utama. *Jurnal Kesehatan Dan Keselamatan Kerja Universitas*, 2(1), 30–39.
- Hanum, F. (2016). Evaluasi Penegerian Madrasah. *Al-Qalam*, 21(2), 235.
- Ghozali, I. (2013). Metode Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Jaelani, Y. (2019). *Pelaksanaan Rekrutmen dan Seleksi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan RKM FO Keramik Bandung*. 33–49.
- Ningrum, W. (2013). PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan Joint Operating Body Pertamina-PertoChina East Java). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 6(2), 78181.
- Purnama, D. R., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Employee Retention terhadap Turnover Intention dan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk Buaya Cabang Padang. *OSF Preprints*, 1–16.
- Subandriyo, B. (2020). Evaluasi Model Kirkpatrick Pelatihan Ms. Office Tingkat Lanjut di Pusdiklat Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat. *Pancanaka*, 1(2), 89–96.
- Subekti, M., Rif, M., Rahardjo, I. A., & Ristiyanto, M. F. (2021). *Analisis Kesiapan Knowledge Mahasiswa Progam Rumah Tangga Snppm2021St-155 Snppm2021St-156*. 2021, 155–162.
- Sugiyono. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi*, 56–85.
- Yusnarita, R. (2020). Model Evaluasi Kirkpatrick Pada Diklat Fungsional Calon Kepala Madrasah Di Pusdiklat

Tenaga Teknis Pendidikan Dan Keagamaan. *Sustainability (Switzerland)*, 4(1), 1–9.