

SKRIPSI
EVALUASI PELAKSANAAN *MANDATORY TRAINING ONLINE*
BERDASARKAN *FOUR LEVELS KIRKPATRICK*
PADA PT AEROFOOD INDONESIA UNIT DENPASAR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga

Politeknik Negeri Bali

OLEH:

KADEK CHANDRA LOKA TITI AYUNI

1815744068

PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI
EVALUASI PELAKSANAAN *MANDATORY TRAINING ONLINE*
BERDASARKAN *FOUR LEVELS KIRKPATRICK*
PADA PT AEROFOOD INDONESIA UNIT DENPASAR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga

Politeknik Negeri Bali

OLEH:

KADEK CHANDRA LOKA TITI AYUNI

1815744068

PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan *Mandatory Training Online* Berdasarkan *Four Levels Kirkpatrick* Pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar
2. Penulis
 - a. Nama : Kadek Chandra Loka Titi Ayuni
 - b. NIM : 1815744068
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 7 Juli 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Menyetujui:

Pembimbing I,



I Wayan Siwantara, SE, MM
NIP. 196503071992031002

Pembimbing II,



Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum.
NIP. 196312311989031023

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**EVALUASI PELAKSANAAN *MANDATORY TRAINING ONLINE*
BERDASARKAN *FOUR LEVELS KIRKPATRICK* PADA PT AEROFOOD
INDONESIA UNIT DENPASAR**

Oleh:

**KADEK CHANDRA LOKA TITI AYUNI
NIM. 1815744068**

Disahkan :

Ketua Penguji



**I Wayan Siwantara, SE, MM
NIP. 196503071992031002**

Penguji I



**Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE.,M.Si
NIP.196804201993031002**

Penguji II



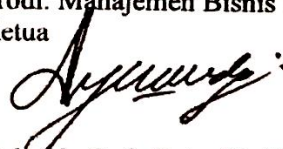
**Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.Akt.,M.Si
NIP. 202111010**

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



**Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196207211992031002**

Badung, 18 Agustus 2022
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



**Cokorda Gede Putra Yudistira, S.E.,MM.
NIP. 196808271993031002**

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Learn from the past, live for today and plan for tomorrow”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha esa, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Orang tua penulis yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat dan memberikan dukungan baik secara materiil maupun moril.
2. Bapak I Wayan Siwantara, SE, MM selaku dosen pembimbing I yang selalu membimbing penulis dan memberikan arahan serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs.Ida Bagus Artha Adnyana,M.Hum. selaku dosen pembimbing II yang selalu membimbing penulis dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kakak dan adik penulis yang selalu memberikan doa dan segala dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “**Evaluasi Pelaksanaan *Mandatory Training Online* Berdasarkan *Four Levels Kirkpatrick* Pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar**” adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 7 Juli 2022

Yang menyatakan,



Kadek Chandra Loka Titi Ayuni

NIM 1815744068

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 dilaksanan 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.

Key word: *Training evaluation, Kirkpatrick, Mandatory training*

PRAKATA

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Pelaksanaan *Mandatory Training Online* Berdasarkan *Four Levels Kirkpatrick* Pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana terapan program studi manajemen bisnis internasional jurusan administrasi niaga Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

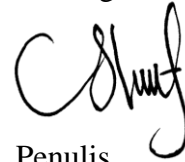
1. Kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat dan memberikan dukungan baik secara materiil maupun moril.
2. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku ketua jurusan Administrasi Niaga

4. Ibu Ni Made Kariati, S.Com., M.Cs, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM., selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Internasional jurusan Administrasi Niaga.
6. Bapak I Wayan Siwantara, SE, MM selaku dosen pembimbing I yang selalu membimbing penulis dan memberikan arahan serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum. selaku dosen pembimbing II yang selalu membimbing penulis dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Karyadi selaku General manager PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan yang dipimpin beliau.
9. Ibu Ni Wayan Dewi Kristinawati, S.Gz selaku *officer human capital* PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar sekaligus mentor selama kegiatan praktik kerja lapangan yang telah membantu dalam memberikan data pendukung dalam penelitian ini.

10. Kakak dan adik penulis, yang selalu memberikan doa dan segala dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman penulis, yang selalu membantu memberikan masukan dan solusi untuk masalah yang dihadapi penulis dalam penyusunan penelitian ini.
12. Admin jurusan Administrasi Niaga yang selalu siap sedia saat penulis memerlukan surat-surat penting untuk kebutuhan penelitian ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Badung, 7 Juli 2022



Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian SDM dan MSDM.....	10

2.1.2 Fungsi- Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.3 Pelatihan Karyawan	16
2.2 Kajian- kajian Peneliti Sebelumnya	30
2.3 Kerangka Teoritis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Lokasi Penelitian	41
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi Penelitian	41
3.2.2 Sampel Penelitian.....	41
3.3 Sumber Data.....	43
3.4 Jenis Data	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Dimensi dan Indikator Variabel Penelitian.....	45
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.7.1 Uji Validitas	46
3.7.2 Uji Reliabilitas	46
3.8 Metode Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.1 Sejarah berdirinya PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar	50
4.1.2 Lokasi Perusahaan	52
4.1.3 Visi dan Misi.....	54
4.1.4 Bidang Usaha	55
4.1.5 Struktur Organisasi	57
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	65
4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	65

4.2.2 Karakteristik Responden.....	67
4.2.3 Hasil Evaluasi Pelatihan <i>Mandatory Training Online</i>	70
4.2.4 Pembahasan Evaluasi Pelatihan <i>Mandatory Training Online</i>	70
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Simpulan	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	40
Gambar 4.1 Logo PT Aerofood Indonesia.....	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4.3 Halaman Utama <i>e-learning</i> PT Aerofood Indonesia.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Program Pelatihan Karyawan PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar Tahun 2021.....	4
Tabel 3.1 Perhitungan <i>Proportionate stratified Random Sampling</i>	43
Tabel 3.2 Skala Likert.....	45
Tabel 3.3 Dimensi dan Indikator Variabel Penelitian.....	45
Tabel 3.4 Kelas Interval.....	49
Tabel 4.1 Uji Validitas.....	66
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	69
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	70
Tabel 4.7 Evaluasi Pada <i>Reaction Level</i>	74
Tabel 4.8 Evaluasi Pada <i>Learning Level</i>	76
Tabel 4.9 Evaluasi Pada <i>Behavior Level</i>	78
Tabel 4.10 Evaluasi Pada <i>Result Level</i>	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Form Bimbingan Dosen Pembimbing 1

Lampiran 2 : Form Bimbingan Dosen Pembimbing 2

Lampiran 3 : Kuesioner

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 : Hasil Uji Reabilitas

Lampiran 6 : Karakteristik Responden

Lampiran 7 : Hasil Tabulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 8 : Deskripsi Jawaban Responden

Lampiran 9 : Uji Statistik Deskriptif

Lampiran 10 : Sertifikat Praktek Kerja Lapangan

Lampiran 11 : Riwayat Hidup Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat menurut Hasibuana (2016). Sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, di mana dapat memberikan kontribusi dalam strategi pencapaian tujuan organisasi. Untuk mewujudkan aktivitas sumber daya manusia yang unggul dan berkompeten, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan memiliki keterampilan yang tinggi serta usaha dalam mengoptimalkan pengelolaan perusahaan.

Karyawan merupakan kekayaan utama yang dimiliki perusahaan, karena tanpa ada karyawan, aktifitas perusahaan tidak akan pernah bisa terlaksana. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Hasibuan (2005) karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah

ditetapkan terlebih dahulu. Menurut undang-undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa karyawan adalah setiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja.

Era modern ini, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, terlebih dalam hal sumber daya manusia. Untuk mendukung terwujudnya proses sumber daya manusia yang berkualitas, unggul dan berkompeten pada bidangnya. Peningkatan kualitas sumber daya manusia yang lebih aktif terhadap perusahaan akan menuntukan sejauh mana hasil pencapaian perusahaan. Oleh karena itu, 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) pelatihan (*training*) merupakan proses sistematis perubahan perilaku para karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan organisasional. Selain itu, Rachmawati (2018) 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. Sasaran utama dari pelatihan karyawan yaitu penyesuaian diri terhadap lingkungan kerja, menyesuaikan kemampuan diri terhadap perubahan dan perkembangan dalam perusahaan. Pelatihan karyawan juga memberikan manfaat baik bagi perusahaan maupun karyawan. Salah satu manfaat bagi perusahaan adalah meningkatkan produktivitas perusahaan sehingga menghasilkan *output* yang lebih baik.

PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri jasa yaitu *catering* penerbangan. PT Aerofood Indonesia merupakan salah satu unit bisnis dari PT Aerowisata yang merupakan anak perusahaan maskapai nasional Garuda Indonesia. 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 adalah seperti dalam Tabel 1.1

**Tabel 1.1 Program Pelatihan Karyawan PT Aerofood Indonesia Unit
Denpasar Tahun 2021**

No	Bulan	Tgl	Nama Program Pelatihan	Jumlah Peserta
1	Januari	21	Sosialisasi UUD Cipta Kerja	4
2	Februari	3	Human Resource Business Partner, We Thee Yet	10
		5	Malaysia Airlines Safety Campaign	15
			Sosialisasi Digital Marketing	4
		19	Service Excellent For Site Industrial	18
3	Maret	3	PP No.36 tahun 2021 tentang pengupahan-APINDO	3
			Peran K3 dalam mencegah COVID-19	5
		4	Skyteam Basic knowledge For Garuda	25
		17	Langkah praktis dalam penguatan SDM berbudaya K3	20
		19	Implementasi kebiasaan baru paska vaksin COVID-19	9
4	April	1	Pelaksanaan & Teknik Audit	15
		9	Cooking Class	25
		15	Corporate Value-AKHLAK	48
		27	Simple pricing strategy analysis for catering	9
5	Mei	5	ISO 45001 & ISO 14001	81
			Sosialisasi Kinerja dan Kondisi Perusahaan	32
		11	Awareness ISO 9001 dan 22000	51
6	Juni	16	SMS-Garuda Indonesia	12
7	Juli	19	Standard Pelayanan Menu Diet Rumah Sakit	14
8	Agustus	26	Analisis Laporan Keuangan 2021	16
9	Oktober	4	Mandatory Training- E-learning Internal	428
		5	Sukses Jualan Catering di Era VUCA	20
		27	Sosialisasi Cipta Kerja-KEMANNAKER	1
10	November	5	FSMS LOP	15
		30	Door Operation-Jetstar	4
		15	SMS Opening-Closing Door JQ	13
11	Desember	13	Dangerous Good	27
		16	Table Manner	18
		29	Simulasi Kebakaran Metode Table Top	22

Sumber: Arsip Human Capital PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar

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).

PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar telah melaksanakan berbagai pelatihan untuk mengantisipasi hal tersebut, salah satunya dengan melaksanakan *Mandatory Training* untuk seluruh karyawan. Berdasarkan tabel 1.1 di atas, tepatnya pada bulan Oktober di mana pelatihan *Mandatory Training* diselenggarakan secara *online* berbasis *e-learning*. *Mandatory Training* adalah salah satu program pelatihan wajib berkaitan dengan kesehatan, keselamatan, dan bidang penting lainnya yang dilaksanakan secara berkala oleh perusahaan bagi seluruh karyawan. Materi *Mandatory Training* yang diberikan PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar yaitu, *Hazard Analysis Critical Control Point* atau *HACCP Awareness*, *Halal Awareness*, *QHSE Awareness*, *Security Awareness* dan *Human Factor Awareness* yang diberikan bagi seluruh karyawan penunjang operasi penerbangan (*Flight Operations*) dan dilaksanakan secara berkala setiap 12 (dua belas) bulan sekali. Berbeda dari tahun sebelumnya, pelaksanaan

Mandatory Training tahun 2021 ditengah masa pandemi *Covid-19* ini dilaksanakan secara *online*.

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) 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 Suharsono & Wibiyakto (2021), 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. Model

evaluasi *Kirkpatrick* memiliki beberapa kelebihan, antara lain; lebih komprehensif, objek evaluasi tidak hanya hasil belajar semata tetapi juga mencakup proses, output maupun *outcomes*, dan model ini lebih mudah diterapkan dalam penelitian Yusnarita (2020). Keberhasilan suatu program pelatihan di dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan tergantung pada metode pelatihan, pemilihan *trainer*, motivasi peserta dan pembelajaran Wang & Drewry (2010).

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang di atas penulis ingin melakukan penelitian evaluasi pelaksanaan menggunakan model evaluasi *four levels Kirkpatrick* dengan judul penelitian “**Evaluasi Pelaksanaan *Mandatory Training Online* Berdasarkan *Four Levels Kirkpatrick* Pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana evaluasi pelaksanaan *Mandatory Training Online* berdasarkan *Four Level Kirkpatrick* pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan *Mandatory Training Online* berdasarkan *Four Levels Kirkpatrick* pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini berguna untuk menyempurnakan dan menambah informasi penyampaian materi Pendidikan yang sudah ada, disesuaikan dengan fakta-fakta yang ada dan dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan dan masukan yang objektif serta dapat menjadi bahan masukan mengenai program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi, wawasan tambahan dalam penerapan teori manajemen sumber daya manusia yang telah diperoleh selama menempuh Pendidikan dibangku kuliah dan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program D4 Manajemen Bisnis Internasional.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan disusun menjadi 5 (lima) bab, adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat hasil penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai landasan teori yang digunakan dalam penelitian, dipaparkan penelitian sebelumnya yang relevan, yang digunakan sebagai bahan acuan dan pembanding bagi penelitian ini dan dibahas juga mengenai kerangka teoritis dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai populasi dan sampel, data penelitian, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, uji validitas serta uji reliabilitas

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum perusahaan, hasil analisis dan hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas mengenai simpulan dari hasil dan pembahasan serta saran untuk perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data maka dapat disimpulkan Evaluasi Pelaksanaan *Mandatory Training Online* Berdasarkan *Four Levels Kirkpatrick* ada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar yaitu pada tingkat reaksi peserta atau *reaction level* pelatihan yang dilaksanan 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.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memiliki beberapa saran untuk PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar sebagai tindak lanjut pelatihan di masa mendatang adalah sebagai berikut:

- a. Sebaiknya perusahaan melakukan *preventive maintenance web* pada sistem *e-learning* untuk memperbaiki dan pencegahan munculnya *bug* yang menyebabkan *e-learning* susah diakses, kemudian melakukan *briefing* atau pengarahan cara menggunakan *e-learning* agar memudahkan peserta pelatihan dalam menggunakan sistem *e-learning*.
- b. Dalam upaya meningkatkan fasilitas pendukung dalam melancarkan program pelatihan, perusahaan dapat memberikan paket kuota internet bagi karyawan yang mengikuti pelatihan diluar lingkungan kerja, dan memastikan kelayakan fasilitas seperti *computer* dan *wifi* yang dapat digunakan karyawan yang mengikuti pelatihan pada lingkungan kerja.
- c. Untuk meningkatkan kemampuan peserta pelatihan dalam menerapkan materi dengan pekerjaan yang dihadapi, perusahaan dapat memberikan pelatihan berupa keterampilan atau praktik secara langsung.
- d. Untuk meningkatkan semangat kerja dalam mendukung produktivitas, perusahaan dapat memberikan *reward* atas hasil kerja karyawan atau kepada karyawan yang berprestasi sesuai dengan apa yang telah didedikasikan.

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

- a. Pada *reaction level* dapat dikembangkan indikator pada penilaian evaluasi program pelatihan karyawan, sehingga reaksi kepuasan peserta mengenai program pelatihan lebih utuh.
- b. Pada *learning level* dapat memberikan pertanyaan berupa *pre-test* dan *post-tes* untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta pelatihan.
- c. Pada *Behavior level* dapat dikembangkan indikator pada penilaian evaluasi program pelatihan karyawan, dengan memberi kuesioner kepada atasan untuk mengukur perubahan tingkah laku karyawan setelah mengikuti pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelhakim, A. S., Jones, E., Redmond, E. C., Griffith, C. J., & Hewedi, M. (2018). Evaluating Cabin Crew Food Safety Training Using The Kirkpatrick Model: An Airlines' Perspective. *British Food Journal*, 120(7), 1574–1589. <https://doi.org/10.1108/Bfj-07-2017-0395>
- Albaar, M. R., & Paristiowati, M. (2020). *Kirkpatrick's Model For Evaluation Of Financial Management Training*. 194(Fanres 2019), 359–363. <https://doi.org/10.2991/Aer.K.200325.071>
- Ali, M. (2014). Pengertian Evaluasi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 9–58.
- Arif, M. (2021). *Peran Pengelolaan Sumber Daya Manusia*.
- 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. <https://doi.org/10.37887/Jk3-Uho>
- Asnawi, K. U., Konghoiro, I., Kartasasmita, S., Subroto, U., Pautina, A. R., Nor Shafrin, A., Ibad, I. D. I., Ratu, B., Literate, S., Indonesia, J. I., Fathadhika, S., Afriani, -, & Widuri, E. L. (2018). Intervensi Kaunseling Dalam Menangani Kemarahan Murid Sekolah. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 3(1), 57–66. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/23587%0ahttp://jurnal.unpad.ac.id/jpsp/article/view/18741%0ahttp://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/kreatif/article/download/3349/2385%0ahttps://dachun91.wordpress.com/2012/03/13/terapi-psikol>
- Christin, N. (2019). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv Sm Works*. 1(4), 759–767.
- Christya, P. (2019). *Program Studi Manajemen Feb Unika Soegijapranata* 39. 1(2013), 39–55.
- Dianur Hikmawati. (2012). *Evaluasi Efektivitas Program Pelatihan Excellence Di Rumah Sakit Jantung Dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta*.
- Elsap, D. S. (2018). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Karakter Dan Motivasi Belajar Anak Melalui Pendidikan Non Formal. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 13(2), 85–91.
- Elviza, R. (2018). *Perencanaan Sosial*. 16–38. [http://repository.uin-suska.ac.id/13156/7/7.Bab ii_2018384adn.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/13156/7/7.Bab%20ii_2018384adn.pdf)
- Ghozali, I. (2013). Metode Penelitian. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Han, E. S., & Goleman, Daniel; Boyatzis, Richard; Mckee, A. (2019). Pelaksanaan Rekrutmen Calon Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Di Jakarta. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hanum, F. (2016). Evaluasi Penegerian Madrasah. *Al-Qalam*, 21(2), 235. <https://doi.org/10.31969/Alq.V21i2.230>
- Hartono, B., Kom, S., Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2013). Brian Hartono Dan Roy Setiawan, S.Kom., Mm., Msm., Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya. *Agora*, 1(1), 1–8.
- Hasim, D. (2017). *Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar*. 4(2), 69–75.
- Izzaty, R. E., Astuti, B., & Cholimah, N. (2020). Uji Validitas Dan Uji Realibilitas. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Jaelani, Y. (2019). *Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Rkm Fo Keramik Bandung*. 33–49.
- Kurniasari, R., Oktiani, N., & Ramadhanti, G. (2018). Pelatihan Kerja Dalam Usaha Meningkatkan Kinerja Karyawan Baru Pada Pt Kusumatama Mitra Selaras Jakarta. *Widya Cipta*, 2(2), 239–246. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/widyacipta>
- Lestyowati, J., & Rahmi, I. (2021). Evaluasi Pelatihan Jarak Jauh Model Kirkpatrick: Studi Kasus Pjj Communication Skills Angkatan Ii Pada Balai Diklat Keuangan *Jurnal Transformasi Administrasi*, April 2021, 1–19. <http://jta.lan.go.id/index.php/jta/article/view/176>
- Lily, S. (2021). Analisis Tingkat Kesulitan Belajar Matematika Secara Daring Terhadap Hasil Belajar Peserta Didik. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 1(3), 187–192. <https://doi.org/10.51878/Cendekia.V1i3.469>
- Lukas S. Musianto. (2021). Pengertian Pendekatan Dan Jenis-Jenis Pendekatan Penelitian. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 2.
- Meidayanti, W. S. (2020). *Analisis Pendidikan Dan Pelatihan Pada Hotel Handayani Sumedang*.
- Mubasyaroh. (2016). *Msdm Da ' I Melalui Pelatihan Dalam Pengembangan Dakwah Islam*. 1(1), 41–57.
- 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.

- Novianingrum, R. (2017). *Analisis Kesadaran Merek Dan Asosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Asus Di Bandar Lampung*. 9–25.
- Paramitha, I. A. (2017). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Convention Center Di Kota Tegal*, 6–37.
- Prasetya, A. D. (2019). *Pengaruh Pelatihan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Tenagamedis Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bunda Asy-Syifa*. 9–25.
- 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. <https://osf.io/H2jqp/>
- Purwanto, A. (2018). Bab II Kajian Pustaka Gastropoda. *Jurnal Pendidikan*, 84(5), 487–492. <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>
- Reguning, N. D. (2017). Pelaksanaan Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Di Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta Periode 2010-2011. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 3(1), 12–18.
- Resty, W. A. (2017). *Pengaruh Pelatihan Dan Displin Terhadap Profesionalisme Karyawan PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung*. 10–24.
- Samsudin, C. M. (2020). Konstruksi Pemberitaan Stigma Anti-China Pada Kasus Covid-19 Di Kompas.Com. *Konstruksi Pemberitaan Stigma Anti-China Pada Kasus Covid-19 Di Kompas.Com*, 68(1), 1–12. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001> <https://doi.org/10.1016/j.ndteint.2017.12.003> <http://dx.doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024>
- Savul, S., Ikram, A., Khan, M. A., & Khan, M. A. (2021). Evaluation Of Infection Prevention And Control Training Workshops Using Kirkpatrick’S Model. *International Journal Of Infectious Diseases*, 112, 76–80. <https://doi.org/10.1016/j.ijid.2021.09.005>
- Sopa Martina, D. S. (2014). *Pelatiahn Dan Pengembangan Terhadap Motivasi*. I(1), 28–34.
- 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. <https://doi.org/10.37269/Pancanaka.V1i2.49>
- 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.

- Suharsono, A., & Wibiyakto, O. (2021). Evaluasi Pelatihan Jarak Jauh Penyuluh Pajak Menggunakan Model Kirkpatrick Dan Importance Performance Analysis. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 6(1). <https://doi.org/10.30998/Sap.V6i1.9270>
- Sulaeman, A. (2018). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Konfeksi Tijay Jeans Bandung*. 1–17.
- Tanzeh, A., & Arikunto, S. (2020). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 43, 22–34.
- Yulia. (2019). Pengaruh Kompleksitas Tugas, Tekanan Ketaatan Dan Pengetahuan Auditor Terhadap Audit Judgment. *Bab III Metoda Penelitian*, 1–9.
- Yuningsih, E., & Ajrina. (2016). Analisis Kebutuhan Pelatihandepartemen Quality Assurance Dan Departemen Engineeringpt Milko Beverage Industry,Bogor. *Jurnal Visionida*, 2(2), 1–12.
- Yusnarita, R. (2020). Model Evaluasi Kirkpatrick Pada Diklat Fungsional CalonKepala Madrasah Di Pusklat Tenaga Teknis Pendidikan Dan Keagamaan.*Sustainability (Switzerland)*, 4(1), 1–9.
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl-20203177951%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/S41562-020-0887->
- Zatizy, R. E., Astuti, B., & Cholimah, N. (2020). Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Di Airlangga University Press (AUP) Surabaya. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2017, 5–24.