

## Riset Perilaku Konsumen Sebagai Bagian Dari Riset Pemasaran

Oleh:

**Titik Purwinarti, Adi Saputra, Siti Patimah**

*Politeknik Negeri Jakarta*

*titikpurwinarti@yahoo.com*

### ABSTRAK

Organisasi memiliki SDM sebagai elemen pentingnya, yaitu kumpulan manusia yang bernaung di dalamnya sebagai asset organisasi. Untuk mendapat sdm yang berkualitas perlu ada kegiatan pengembangan dan pelatihan guna memberikan ketrampilan yang dibutuhkan oleh karyawan (baik karyawan baru maupun yang sudah ada). Kegiatan Sesungguhnya dibutuhkan mempunyai tujuan yang sangat luas yaitu antara ketrampilan *soft skill* dan *hard skills*. *Soft skill* disini dimaksudkan untuk memberi ketrampilan kepada karyawan bagaimana berperilaku di kantor, sedang ketrampilan *hard skill* meliputi ketrampilan yang secara langsung berhubungan dengan operasional pekerjaan para karyawan seperti misalnya ketrampilan pengopersikan mesin, ketrampilan dalam menyelesaikan tugas kantordan sebagainya. Dimana semuaitu harus selalu dilakukan pembaruan.

*Kata Kunci: Riset Perilaku Konsumen, SDM, Pemasaran, Soft Skill, Hard Skill*

### ABSTRACT

HR organization has as an element of importance , a collection of people who take shelter in it as an organizational asset . To get a quality tbsp need no development activities and training to provide the skills needed by employees ( both new hires and existing ) Indeed .Kegiatan needed to have a very broad goal is antara skills soft skills and hard skills . Soft skills herein is intended to provide skills to employees how to behave in the office , being ketrampilan hard skills include skills that are directly related to the operational work of the employees such as engine pengopersikan skills , skills to complete the task kantordan preformance so . Where all of theIT should always do an update .

*Keyword: Consumer Behavior Research, customers, marketing, soft skill, hard skill and human Resourches*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Seiring kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan, setiap perusahaan harus mampu menerapkan, memanfaatkan, serta mengelola ilmu pengetahuan (knowledge management) dan kemajuan di bidang teknologi sebagai salah satu pijakan utama dalam mengembangkan perusahaan. Manusia tidak bisa terlepas dari fitrahnya sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial. Dengan berlandaskan pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan produktivitasnya. Dengan adanya perkembangan tersebut, pekerjaan yang diemban akan semakin berat dan

mebutuhkan kemampuan dan ketrampilan yang spesifik, sehingga dibutuhkan tenaga-tenaga kerja yang memiliki kecakapan dan keahlian yang spesifik, hal tersebut dapat dilakukan melalui pengembangan dan pelatihan terhadap sumberdaya manusia (SDM). Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk dapat meningkatkan kemampuan dan produktivitas karyawannya adalah dengan melalui kegiatan 3 jenis pelatihan (training). Pelatihan bagi karyawan merupakan proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, membentuk sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai

dengan standar perusahaan. Biasanya pelatihan merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja (vocational) yang dapat digunakan dengan segera. Pelatihan biasanya dilaksanakan oleh pekerja operasional atau teknis, sedangkan pengembangan merujuk pada pemberian ilmu - ilmu terbaru yang diberikan kepada pekerja administratif. Kegiatan pelatihan yang dilaksanakan tentunya harus dilakukan berdasarkan kebutuhan masing-masing perusahaan. Pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan tidak hanya untuk meningkatkan produktivitas karyawan melainkan juga untuk dapat mempertahankan karyawannya karena keahlian maupun pengetahuan karyawan tersebut dapat bertambah. Kegiatan pelatihan dapat berupa *in house training* maupun *out house training*, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja karyawan. Berdasarkan penjabaran tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengangkat masalah tentang " Kegiatan Pengembangan dan Pelatihan karyawan sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja karyawan pada perusahaan BUMN di Jakarta".

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut ;

1. Bagaimana kegiatan Pengembangan dan Pelatihan karyawan dilaksanakan Perusahaan BUMN di Jakarta?
2. Bagaimana hasil dari kegiatan Pengembangan dan Pelatihan karyawan?
3. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Kegiatan Pengembangan dan Pelatihan karyawan?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu dan mengarahkan mahasiswa dalam melakukan job training di tempat yang tepat sesuai dengan program studi, serta mengambil judul sesuai bidang ilmu dengan minat dari mahasiswa yang bersangkutan. Sehingga selanjutnya akan dapat membantu mahasiswa untuk segera menyelesaikan Tugas akhirnya. Selain dari pada itu juga sebagai masukan dan referensi bagi program studi untuk menyempurnakan kurikulum sesuai dengan kebutuhan industri.

### **Luaran Yang Diharapkan**

Melalui kegiatan ini diharapkan mahasiswa yang melakukan *job training* akan mampu menggali dan mengenali bagaimana manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi, dalam kegiatan Pengembangan dan Pelatihan karyawan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja karyawan. Di sisi lain, semua hasil job training tersebut perlu dituangkan dalam proses belajar mengajar dan penyusunan materi berbasis kompetensi. Hal ini tentunya akan menjadi khasanah atau penambah sumbangan berupa informasi bagi kemajuan ilmu *manajemen*. Di samping itu akan memperkaya materi *Manajemen Sumber Daya Manusia* serta meningkatkan mahasiswa agar lebih kompeten dalam bidang tersebut.

### **Kegunaan Program**

Penelitian ini sangat berguna untuk memberi sumbangan berupa informasi yang berguna bagi kemajuan ilmu pengetahuan, sekaligus mengembangkan materi Manajemen Sumber Daya Manusia di dalam proses belajar-mengajar mengajar, karena:

- a. Pengetahuan yang diperoleh di lapangan merupakan pengalaman langsung dari praktisi kegiatan

Manajemen Sumber Daya Manusia, sehingga sangat bermanfaat untuk memperkaya wawasan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia di dalam proses belajar mengajar.

- b. Materi tentang Manajemen Sumber Daya Manusia dapat dikembangkan sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan di bidang tersebut khususnya yang berhubungan dengan kegiatan Pengembangan dan Pelatihan.

### Tinjauan Pustaka

#### Pengertian Organisasi

Suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuannya banyak faktor yang dapat mempengaruhi salah satunya adalah faktor manusia, dimana faktor ini sangat penting dan berpengaruh terhadap kelangsungan hidup bagi organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu mendapatkan SDM yang kompeten di bidangnya adalah merupakan hal yang sangat penting, beberapa hal untuk dapat dipakai sebagai acuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan serta untuk penyesuaian tempat kerja baru, ada beberapa cara untuk meningkatkan kinerja karyawan suatu perusahaan diantaranya:

1. Suatu cara dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar kompeten adalah dengan melalui kegiatan Pengembangan dan Pelatihan.
2. Kegiatan pengembangan dan pelatihan dilakukan sebagai upaya apresiasi terhadap karyawan yang sudah lama bekerja untuk penyegaran kembali, maupun bagi karyawan baru sebagai upaya penyesuaian terhadap lingkungan kerja baru.

Hasilnya yang diharapkan adalah karyawan dapat meningkatkan kinerjanya agar mendapat hasil yang

efektif dan efisien. Karyawan yang kompeten tidak selamanya kompeten, ketrampilannya dapat menjadi usang dan memburuk seiring berjalannya waktu. Itulah sebabnya organisasi mengeluarkan miliaran dolar tiap tahun untuk mengadakan pelatihan agar SDM yang ada dapat menyesuaikan perkembangan zaman dan menghadapi persaingan.

#### Pengertian Pelatihan

Menurut Dessler (1997: 263) Pelatihan adalah Proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka.

Wexley dan Yukl (1976 : 282) mengemukakan : *"training and development are terms referring to planned efforts designed facilitate the acquisition of relevant skills, knowledge, and attitudes by organizational members"*.

Selanjutnya Wexley dan Yukl menjelaskan pula : *"development focusses more on improving the decision making and human relation skills of middle and upper level management, while training involves lower level employees and the presentation of more factual and narrow subject matter"*

Pendapat Wexley dan Yukl tersebut lebih memperjelas penggunaan istilah pelatihan dan pengembangan. Mereka berpendapat bahwa pelatihan dan pengembangan merupakan istilah-istilah yang berhubungan dengan usaha-usaha berencana, yang diselenggarakan untuk mencapai penguasaan skill, pengetahuan, dan sikap-sikap pegawai atau anggota organisasi.

Ada beberapa tahapan di dalam perencanaan pelatihan meliputi antara lain:

## Tahapan Pencanaan Pelatihan

### 1. Analisis Kebutuhan Pelatihan

#### a) Analisis Tugas

Suatu telaah yang rincitentang sebuah pekerjaan untuk mengidentifikasi ketrampilan yang dituntut sehingga suatu program pelaaatihan yang tepat bisa dimulai. Analisis tugas itu terutama memadai untuk penetapan kebutuhan pelatihan dari karyawan yang baru pada pekerjaan mereka.

#### b) Analisis Kinerja

Memverifikasi bahwa ada kemerosotan kinerja dan menetapkan apakah kemerosotan itu sebaiknya diperbaiki melalui pelatihan atau melalui sarana lain (seperti pemindahan karyawan).

### 2. Perencanaan dan Pembuatan Desain Pelatihan

Desain pelatihan adalah esensi dari pelatihan, karena pada tahap ini bagaimana kita dapat menyakinkan bahwa pelatihan akan dilaksanakan. Keseluruhan tugas yang harus dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- 1) Mengidentifikasi sasaran pembelajaran dari program pelatihan;
- 2) Menetapkan metode yang paling tepat;
- 3) Menetapkan penyelenggara dan dukungan lainnya;
- 4) Memilih dari beraneka ragam media;
- 5) Menetapkan isi;
- 6) Mengidentifikasi alat-alat evaluasi;
- 7) Menyusun urutan pelatihan.

### 3. Implementasi Pelatihan

Keberhasilan implementasi program pelatihan dan pengembangan SDM tergantung pada pemilihan (selecting) program untuk memperoleh *the right people under the right conditions*. TNA dapat membantu

mengidentifikasi *the right people* dan *the right program* sedangkan beberapa pertimbangan (*training development and concide<sup>t</sup> ration program dapat membantu dalam menciptakan the right condition*).

### 4. Pengukuran Efek Pelatihan

- a) Reaksi. Pertama, evaluasilah reaksi peserta pelatihan terhadap perhadap program,
- b) Pembelajaran. Kedua, Anda dapat menguji peserta untuk menentukan apakah mereka mempelajari prinsip-prinsip, keterampilan dan fakta-fakta yang seharusnya mereka pelajari,
- c) Perilaku. Selanjutnya tanyakan apakah perilaku peserta dalam bekerja berubah karena program pelatihan,
- d) Hasil. Terakhir, tetapi barangkali paling penting tanyakanlah; "Apakah hasil akhir dicapai dilihat dari segi tujuan pelatihan yang ditetapkan sebelumnya?"

## METODE PENELITIAN

### Metode Pelaksanaan

Dalam hal ini mahasiswa sebagai *surveyor* melakukan pengamatan dan praktek kerja di perusahaan bagian HRD, dimana mahasiswa melakukan Job Training, di berbagai industri/perusahaan untuk menggambarkan secara tepat serta mencatatnya dalam tulisan yang nantinya berbentuk Laporan Tugas Akhir.

Adapun ang menjadi tempat penelitian ini adalah perusahaan BUMN yang ada di wilayah Jabodetabek yang menjadi tempat mahasiswa melakukan *job training* dalam rangka menyusun tugas akhirnya. Sedangkan waktu pelaksanaan job trining ini dilakukan selama tiga bulan rnulai dari persiapan bahan-bahan, penyusunan pedoman

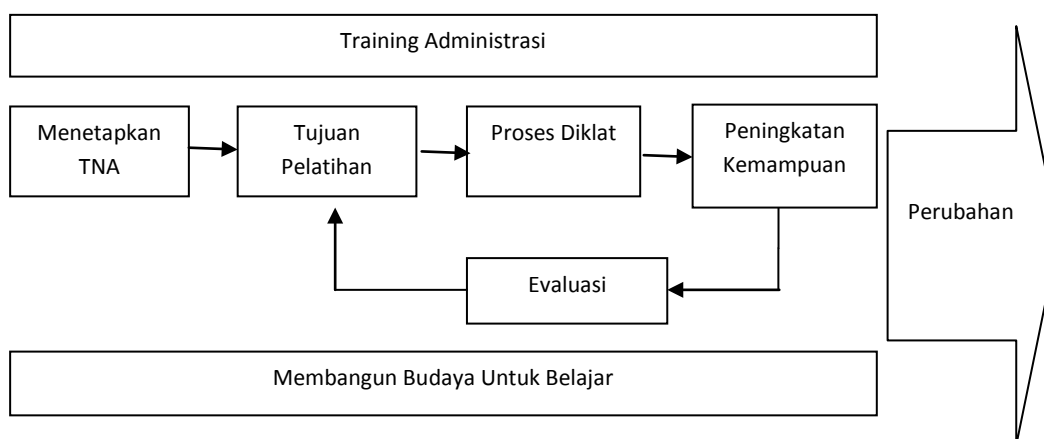
wawancara, pelaksanaan wawancara, sampai dengan penulisan laporan.

## PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Pendidikan dan Pelatihan PT Bukit Asam (Persero)  
Setiap pelatihan yang diajukan ke Satker Diklat PT BA pasti dibuat perencanaan terlebih dahulu seperti tempat, instruktur, peserta, waktu dan materi.
- B. Perencanaan Pelatihan Layanan Administrasi Kepegawaian
- 1) Menetapkan Materi Pelatihan
  - 2) Menentukan Peserta Pelatihan
  - 3) Memilih Instruktur Pelatihan dan Materi Pelatihan
- C. Gambaran Umum Pendidikan dan Pelatihan di PT Bukit Asam (Persero) Tbk. Setiap pelatihan yang dilakukan oleh Satker Pendidikan dan Pelatihan adalah untuk menghasilkan sumber daya manusia yang lebih baik dari sebelumnya sesuai dengan kebutuhan. Di bawah ini gambaran umum dari pendidikan dan pelatihan di PTBA.

**Gambar 4.1**

Gambaran umum pelatihan di PT Bukit Asam (Persero) Tbk.



Sumber : Diklat PTBA , 2014

Faktor yang mempengaruhi pendidikan dan pelatihan adalah;

- fasilitas,
- tenaga pengajar atau pelatih,
- alat bantu pembelajaran atau alat peraga,
- metode belajar mengajar.

a. Jenis Pelatihan Pada PTBA pelatihan dibagi menjadi dua yaitu :

- Pelatihan Internal
- Pelatihan Eksternal

Berikut beberapa hal yang mendasari penetapan tujuan setiap pelatihan kerja yang dilakukan oleh PTBA yaitu di antaranya :

### a. Produktivitas Kerja

Pelatihan kerja kepada para karyawan PTBA, diharapkan para karyawan tersebut mengalami peningkatan dalam kompetensinya sehingga secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas produksi.

### b. Efisiensi

Pelatihan kerja kepada para karyawan PTBA, diharapkan para karyawan dalam setiap menyelesaikan pekerjaannya dapat menggunakan tenaga, waktu dan biaya dengan seefisien mungkin.

**c. Kerusakan**

Pelatihan kerja dapat membuat para karyawan semakin terampil dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga dapat mengurangi kerusakan-kerusakan baik kerusakan mesin-mesin, barang produksi, serta alat-alat yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan.

**d. Kecelakaan**

Pelatihan kerja untuk meningkatkan tingkat ketelitian, kesadaran dan kewaspadaan para karyawan penting dalam menyelesaikan setiap pekerjaan, sehingga dapat mengurangi tingkat kecelakaan dan kematian karyawan dan mengurangi biaya-biaya yang dikeluarkan.

**e. Moral**

Para karyawan PTBA diberikan pelatihan mereka juga diharapkan ada perubahan dalam moral atau perilaku dalam melaksanakan pekerjaan dan hubungan komunikasinya dalam perusahaan.

**f. Karier**

Dengan pelatihan kerja kepada para karyawan, PTBA mengharapkan para karyawan dapat meningkatkan kompetensi dan membuat prestasi-prestasi kerja agar para karyawan dapat bersaing secara sehat..

**g. Konseptual**

Tujuan pelatihan adalah para pimpinan tersebut dapat meningkatkan kemampuan mengambil keputusan yang baik pada tingkat manajerial.

**h. Kepemimpinan**

Dengan pelatihan kerja para pimpinan setiap satker di PTBA dapat memimpin satuan kerjanya dengan baik.

Apabila pelaksanaan pelatihan telah dilaksanakan dengan efektif dan efisien maka akan banyak manfaat yang dapat dirasakan baik oleh PTBA maupun karyawan itu sendiri. Selain dapat bersama-sama mencapai tujuan perusahaan, PTBA dan karyawan dapat merasakan manfaat setelah dilakukannya

pendidikan dan pelatihan dengan baik, seperti:

**a. Manfaat untuk perusahaan**

- 1) Membantu menciptakan citra perusahaan yang lebih baik karena pelatihan dapat memberi dampak positif.
- 2) Membantu meningkatkan produktivitas dan atau kualitas kerja.
- 3) Membantu mengefisiensikan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan.
- 4) Membantu karyawan menyesuaikan diri dengan perubahan.

**b. Manfaat untuk karyawan**

- 1) Membantu karyawan untuk meningkatkan kompetensinya.
- 2) Memberikan informasi untuk perbaikan pengetahuan kepemimpinan dan keterampilan dalam berkomunikasi dan bersikap.
- 3) Meningkatkan keinginan belajar.

Program pelatihan kerja yang diberikan PTBA kepada karyawan dilaksanakan apabila terjadi hal-hal sebagai berikut :

- 1) Adanya karyawan-karyawan baru. Para karyawan baru diberikan pelatihan kerja agar mereka dapat mempersiapkan diri untuk masuk ke lingkungan kerja.
- 2) Adanya karyawan yang kompetensinya tidak memenuhi standar kompetensi.
- 3) Adanya perubahan kebijakan atau Perubahan kebijakan atau peraturan perusahaan bisa berupa pengembangan struktur organisasi sehingga jumlah karyawan ditempatkan di posisi unit atau satuan kerja yang baru.
- 4) Adanya perubahan kebijakan atau peraturan pemerintah,
- 5) Adanya perkembangan teknologi.

### c. Evaluasi Pelatihan

Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah materi yang disampaikan dapat dipahami atau tidak. Tidak hanya peserta yang dievaluasi tetapi instruktur juga dievaluasi dengan cara menyebarkan angket kepada para peserta tentang penilaian instruktur tersebut, apakah instruktur tersebut menguasai materi, cara penyampaian dan lain-lain.

### d. Memberikan Sertifikat

Peserta yang masuk kriteria lulus akan mendapatkan sertifikat dan peserta yang tidak lulus harus mengikuti pelatihan lagi. Pelaksanaan pelatihan yang dilakukan oleh PTBA mengacu pada teori yang dijelaskan pada bab sebelumnya yaitu menetapkan tujuan spesifik pelatihan, pemilihan metode pelatihan, implementasi program pelatihan dan evaluasi pelatihan.

### **Pelaksanaan pelatihan Layanan Administrasi Kepegawaian di PT Bukit Asam (Persero) Tbk**

Pelaksanaan pelatihan Layanan Administrasi Kepegawaian mengikuti alur yang sudah ditentukan, agar pelatihan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan tujuan. Pelatihan diajarkan oleh Satker Layanan Umum kepada Satker Diklat.

Keterangan gambar flowchart di atas adalah sebagai berikut:

- Satker Layanan Umum menentukan tujuan dilakukannya pelatihan Layanan Administrasi Kepegawaian.
- Diajukan ke Satker Diklat oleh Satker Layanan Umum untuk disetujui oleh Satker Diklat, kemudian Satker Diklat akan melaksanakan pelatihan tersebut.
- Pelaksanaan pelatihan oleh Satker Diklat.
- Evaluasi pelatihan dilaksanakan oleh Spesialis SDM orang yang bertanggung jawab terhadap pelatihan Layanan Administrasi Kepegawaian
- Setelah dilakukan evaluasi peserta yang lulus mendapatkan sertifikat dan

yang tidak lulus harus mengulang pelatihan berikutnya.

### **Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan “Layanan Administrasi Kepegawaian”**

Evaluasi setelah pelatihan harus dilakukan setelah dilaksanakan pelatihan untuk mengetahui bagaimana tanggapan peserta pelatihan terhadap pelatihan yang telah dilakukan. Untuk memudahkan penilaian jawaban dari responden, maka dibuat kriteria penilaian sebagai berikut:

Baik : diberi poin 4

Cukup : diberi poin 3

Kurang : diberi poin 2

Sangat kurang : diberi poin 1

Langkah selanjutnya adalah mencari rata-rata dari setiap jawaban responden untuk memudahkan penilaian dari rata-rata tersebut, maka dibuat interval sebesar 4. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Keterangan:

Rentang : Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyak Kelas Interval : 4

Berdasarkan rumus di atas, maka kita dapat menghitung panjang kelas interval sebagai berikut:

$$P = \frac{4-1}{4}$$

Setelah menghitung interval dari kriteria penilaian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

3,25 – 4,00 = Baik

2,50 – 3,24 = Cukup

1,75 – 2,49 = Kurang

1,00 – 1,74 = Sangat Kurang

Dari 26 kuisisioner yang disebarkan kepada peserta dan 26 kuisisioner yang kembali. Berikut adalah daftar nama peserta pelatihan Layanan Administrasi Kepegawaian.

### Evaluasi Instruktur Pelatihan

Pada bagian ini, penulis akan membahas mengenai kepuasan peserta pelatihan terhadap instruktur pelatihan. Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk menilai tentang kepuasan instruktur adalah penguasaan materi, ketepatan waktu, sistematika penyajian dan kesempatan tanya jawab.

### Evaluasi Waktu Penyelenggaraan Pelatihan

Pada bagian ini dibahas mengenai kepuasan peserta pelatihan terhadap waktu penyelenggaraan. Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk menilai tentang waktu penyelenggaraan adalah lama waktu teori, lama waktu praktek dan lama pelatihan keseluruhan.

### Evaluasi Materi Pelatihan

Adapun indikator yang dinilai adalah pengetahuan baru yang diperoleh dalam pelatihan ini, keterampilan baru yang diperoleh dari pelatihan ini, keterkaitan materi yang diperoleh dengan pekerjaan saat ini.

### Evaluasi Sarana Pelatihan

Adapun indikator yang dinilai untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta pelatihan adalah kelengkapan dan alat bantu pelatihan untuk mendukung pelatihan ini baik teori maupun praktek.

### Indikator Pelatihan

Dari keempat indikator yang terdiri dari instruktur atau tenaga pengajar, waktu penyelenggaraan pelatihan, materi pelatihan dan sarana pelatihan. Data keempat hasil penghitungan di atas dapat dianalisa untuk mendapatkan hasil rata-rata dari indikator-indikator tersebut. Berikut analisis dari kelima indikator tersebut.

**Tabel 4.1**

Nilai Rata-rata Kepuasan Peserta Pelatihan

No	Indikator	Nilai	Ket
1	Instruktur Pelatihan 1	2,91	C
2	Instruktur Pelatihan 2	2,94	C
3	Waktu Penyelenggaraan	3,62	B
4	Materi Pelatihan	3,71	B
5	Sarana Pelatihan	3,27	B
TOTAL		16,45	
RATA – RATA		3,29	B

Sumber: Diklat PTBA, 2014

Berdasarkan rata-rata tiap indikator sebagian besar merasa sangat puas dengan pelaksanaan pelatihan. Point-point yang dievaluasi pada pelatihan Layanan Administrasi Kepegawaian sesuai dengan teori yang ada seperti: instruktur pelatihan, waktu penyelenggaraan, materi pelatihan dan sarana pelatihan, namun pelatihan yang dilakukan di PTBA belum dilakukannya post test untuk mengetahui sejauh mana materi yang diterima peserta pelatihan.

### Perencanaan Kegiatan Pelatihan (*In House Training*) tentang Prosedur Pengoperasian Kapal Angkatan IPT Pertamina Trans Kontinental.

Kegiatan pelatihan *in house training* dilakukan sebagai tindak lanjut (*follow up*) dari hasil rapat rencana kerja Fungsi *Fleet* di PT Pertamina Trans Kontinental. Pelatihan ini dilaksanakan karena adanya kendala-kendala pada kru kapal terutama pada kegiatan operasional di kapal. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, *performance* dan pengetahuan para kru kapal tentang pengoperasian kapal.

Proses perencanaan kegiatan Pelatihan (*In House Training*) tentang Prosedur Pengoperasian Kapal Angkatan I dapat digambarkan dalam bentuk *flowchart* sebagai berikut:



Beberapa tahap Sebelum melaksanakan pelatihan sebagai berikut:

**a. Training Need Analysis (TNA)**

Adalah analisis kebutuhan yang dilakukan oleh Fungsi *Fleet* PT Pertamina Trans Kontinental. Analisis tersebut antara lain:

- 1) Analisis Organisasi.
- 2) Analisis Pekerjaan.
- 3) Analisis Individu.

Pelatihan ini dilaksanakan bagi para kru kapal yang sedang *off duty* atau akan *on board*.

**b. Permohonan Penggunaan Dana**

Setelah diadakan analisis kebutuhan pelatihan, divisi *training* mengajukan permohonan penggunaan dana (panjar kerja) kepada VP HR & GA.

**c. Kurikulum dan Fasilitas Pelatihan**

Setelah permohonan panjar kerja tersebut disetujui, tahap berikutnya adalah permohonan penyediaan barang dan fasilitas pelatihan kepada Fungsi HR *Operation* & GA dan Fungsi *Information Technology* (IT).

**Proses Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan (*In House Training*) tentang Prosedur Pengoperasian Kapal Angkatan I**

Setelah proses perencanaan dan perancangan program pelatihan, tahap selanjutnya adalah pelaksanaan Kegiatan Pelatihan (*In House Training*) tentang Prosedur Pengoperasian Kapal Angkatan I.

**Persiapan Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan (*In House Training*) tentang Prosedur Pengoperasian Kapal Angkatan I**

**a. Mengundang Peserta Pelatihan**

Para peserta pelatihan yang terdiri dari para nakhoda, KKM (Kepala Kamar Mesin), Mualim I dan II (pj. Nakhoda) dan *Owner Superintendent* (Pengawas Operasional Kapal) diundang untuk mengikuti pelatihan *In House Training* Prosedur Pengoperasian Kapal yang

dilaksanakan pada tanggal 18 Februari 2014.

**b. Penentuan Bentuk Ruang Pelatihan**

*In House Training* Prosedur Pengoperasian Kapal dilaksanakan di Ruang Serba Guna, Lantai 4 PT Pertamina Trans Kontinental, Jl. Kramat Raya No. 29, Jakarta Pusat. Metode pelatihan yang dilaksanakan dalam pelatihan ini adalah metode kuliah. Bangku dalam ruangan pelatihan dibuat membentuk huruf U (*U shape*),

**c. Alat Bantu dan Fasilitas Pelatihan**

Alat bantu yang digunakan dalam pelaksanaan pelatihan *In House Training* tentang Prosedur Pengoperasian Kapal ini antara lain, *Training Kit*, *Infocus*, LCD, dan *Flip Chart*.

**d. Instruktur Pelatihan**

Instruktur pada pelatihan ini berasal dari internal perusahaan, yaitu manajer fungsi, dikarenakan materi yang disampaikan dalam pelatihan ini merupakan masalah internal perusahaan seperti hak dan kewajiban para pekerja.

**e. Peserta Pelatihan**

Para peserta pelatihan terdiri dari para nakhoda, KKM (Kepala Kamar Mesin) dan Mualim I dan II (pj. Nakhoda). Peserta pelatihan berjumlah 26 orang yang terdiri atas 20 orang pekerja pusat, dan 6 orang berasal dari anak perusahaan PT Peteka Karya Gapura (PKG).

**Agenda Kegiatan Pelatihan (*In House Training*) tentang Prosedur Pengoperasian Kapal Angkatan I**

Kegiatan pelatihan *In House Training* tentang Prosedur Pengoperasian Kapal dilaksanakan satu hari, yaitu pada 18 Februari 2014 di Ruang Serba Guna lantai 4, PT Pertamina Trans Kontinental. Adapun susunan acara kegiatan pelatihan tersebut terlampir pada lampiran 8. Berikut ini adalah rangkaian Kegiatan

Pelatihan (*In House Training*) tentang Prosedur Pengoperasian Kapal Angkatan I.

### **Materi I (*International System Management Code*)**

Materi ini diberikan karena dilatarbelakangi oleh sistem keamanan di atas kapal yang belum benar-benar diterapkan oleh para awak kapal. Materi ini berisikan tentang bagaimana melaksanakan operasional kapal yang aman dan memberikan lingkungan kerja yang aman bagi para kru kapal.

### **Materi II (Pembinaan dan Pengembangan Karir)**

Materi ini berisikan pemahaman tentang struktur organisasi makro PT Pertamina Trans Kontinental dan struktur organisasi mikro HR *Strategic*. Manajer HR *Strategic* menyampaikan materi tentang tugas pokok serta tanggung jawab yang dilaksanakan oleh Fungsi HR *Strategic*, terutama dalam pengembangan karir pegawai.

### **Materi III (Tata Tertib & Kedisiplinan Pekerja)**

Materi tata tertib yang terdiri dari hak dan kewajiban para pekerja dan kedisiplinan yang telah diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) PT Pertamina Trans Kontinental 2013-2015.

### **Materi IV (Implementasi *Integrated Planned Maintenance System*)**

*Integrated Planned Maintenance System* atau sistem pemeliharaan terencana dan terpadu adalah sistem administrasi untuk mengatur, mencatat, serta mendokumentasikan proses pemeliharaan di kapal dengan tujuan utama untuk meningkatkan kehandalan kapal.

### **Materi V (Sosialisasi Penggunaan *Petty Cash* Kapal dan Pertanggung jawabannya)**

Materi selanjutnya adalah sosialisasi penggunaan *petty cash* kapal (PCK) dan pertanggung jawabannya.

### **Materi VI (*New Building Concept & Supervisory*)**

Materi terakhir yang disampaikan dalam pelatihan ini adalah *New Building Concept & Supervisory*, yang berisi tentang pelaporan penggunaan bahan bakar kapal. Materi ini disampaikan pada pukul 17.00-17.20 WIB oleh Manajer *New Building*, Bpk. Cecil H. Bledoeg.

### **Summary and Conclusion**

Kesimpulan kegiatan disampaikan pentingnya penerapan materi yang telah disampaikan demi menjaga keselamatan para kru kapal dan pemeliharaan operasional kapal.

### **Evaluasi dalam Kegiatan Pelatihan (*In House Training*) tentang Prosedur Pengoperasian Kapal Angkatan I**

Setelah pelaksanaan pelatihan, divisi *training* melakukan evaluasi. Evaluasi ini terdiri dari 2 macam yaitu, evaluasi reaksi dan evaluasi kompetensi.

#### **a. Evaluasi Reaksi**

Evaluasi reaksi merupakan evaluasi yang dilakukan untuk mengetahui opini peserta terhadap pelaksanaan pelatihan. Para peserta diberikan kuesioner evaluasi pelatihan sebelum pelatihan dimulai untuk kemudian dikumpulkan pada akhir kegiatan pelatihan.

- 1) Tujuan Pelatihan,
- 2) Waktu Penyelenggaraan Pelatihan,
- 3) Manfaat Pelatihan,
- 4) Kesesuaian Topik dengan Pelatihan,
- 5) Materi Pelatihan, Penilaian terhadap materi pelatihan terdiri atas 4 aspek, yaitu:
  - a) Kesesuaian Materi Pelatihan dengan Sasaran Pelatihan,
  - b) Kuantitas Materi Pelatihan

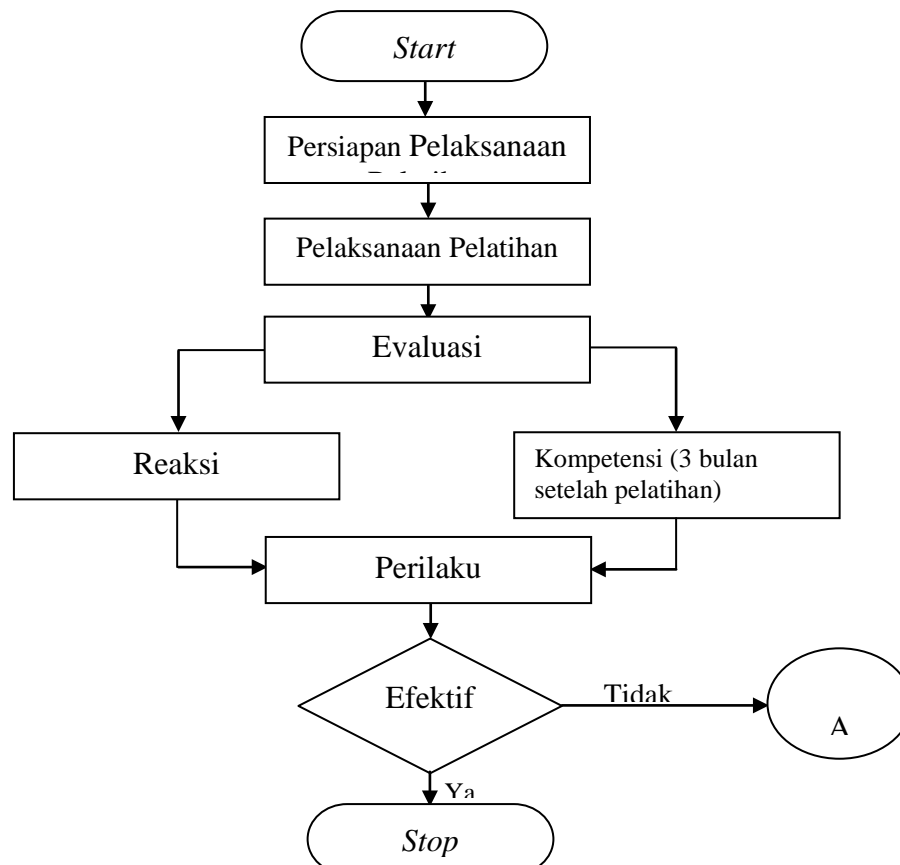
- c) Penggunaan Bahasa dalam Pelatihan
- d) Kualitas Materi Pelatihan
- 6) Penyampaian Materi oleh Instruktur Pelatihan  
Aspek penilaian penyampaian materi yang diberikan instruktur pelatihan, 15 orang peserta atau 60% menilai baik.
- 7) Metode Pelatihan  
Aspek penilaian ketepatan metode 11 orang peserta atau 44% menilai tepat, dan 13 orang peserta atau 52% menilai cukup tepat. .
- 8) Fasilitas Pelatihan  
Fasilitas pelatihan terdiri dari 3 aspek penilaian, antara lain:
  - a) Ruang Pelatihan,
  - b) Konsumsi,
  - c) Peralatan Pelatihan.

### Evaluasi Kompetensi

Evaluasi kompetensi merupakan penilaian yang dilakukan oleh PT Pertamina Trans Kontinental untuk mengetahui pengaruh pelatihan yang telah dilaksanakan terhadap peningkatan kemampuan peserta yang diawasi langsung oleh manajer fungsi yang bersangkutan. Evaluasi kompetensi kegiatan Pelatihan (*In House Training*) tentang prosedur pengoperasian kapal ini belum dapat dilaksanakan, dikarenakan evaluasi ini baru dapat dilaksanakan 3 bulan setelah pelaksanaan pelatihan.

Secara garis besar, proses pelaksanaan kegiatan pelatihan pada PT Pertamina Trans Kontinental dapat digambarkan dalam bentuk *flowchart* sebagai berikut:

Gambar 4.2  
**Proses Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan (*In House Training*)  
 tentang Prosedur Pengoperasian Kapal Angkatan I  
 pada PT Pertamina Trans Kontinental**



Sumber: Data primer diolah, Juni 2014

### **Kendala dalam Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan (*In House Training*) tentang Prosedur Pengoperasian Kapal Angkatan I**

Dalam pelaksanaan Kegiatan Pelatihan (*In House Training*) tentang Prosedur Pengoperasian Kapal Angkatan I ini. Kendala-kendala tersebut antara lain:

- a. Materi dan Waktu Pelatihan,  
Materi yang diberikan dalam pelatihan ini dinilai cukup banyak waktu pendek.
- b. Evaluasi Pelatihan,  
Kendala yang timbul dari pelatihan ini adalah belum bisa dilakukan evaluasi terhadap peningkatan performa para peserta setelah dilaksanakannya pelatihan ini. Hal ini dikarenakan evaluasi perilaku peserta pelatihan baru dapat dilaksanakan 3 (tiga) bulan setelah pelatihan dilaksanakan.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dan uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab terakhir ini penulis akan menarik beberapa kesimpulan. Kemudian dari kesimpulan yang telah diperoleh tersebut, penulis akan memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan-kebijakan selanjutnya. Ada tiga tahap dalam kegiatan Pengembangan dan Pelatihan pada PT BA;

- a. Perencanaan pelatihan yang dilakukan PTBA Tanjung Enim mulai dari menetapkan materi, peserta, instruktur, acara dan tempat pelatihan oleh satker.
- b. Satker Layanan Umum menentukan tujuan dilakukannya pelatihan
- c. Evaluasi pelatihan dilakukan oleh spesialis SDM atau penanggung jawab program pelatihan.

Berdasarkan pembahasan dan uraian yang telah penulis kemukakan simpulan yang

dapat diambil untuk PT Pertamina Trans Kontinental adalah;

- a. Perencanaan Kegiatan Pelatihan (*In House Training*) didasarkan pada hasil rapat kerja Fungsi *Fleet*,
- b. Pelaksanaan kegiatan Pelatihan pada tanggal 18 Februari 2014, berdasarkan surat perintah *Vice President* (VP) *Human Resource & General Affair*,
- c. Kendala yang terjadi Materi dan Waktu Pelatihan dalam kegiatan Pelatihan (*In House Training*).

#### **Saran**

- a. Untuk PT Bukit Asam;  
Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka berikut saran yang dapat penulis berikan, yaitu dalam evaluasi pelatihan, pelaksana pelatihan sebaiknya menambah bentuk evaluasinya dengan memberikan test sebelum dan sesudah pelatihan.
- b. *Training* PT Pertamina Trans Kontinental;
  1. Sebaiknya Divisi *Training* memilih instruktur yang tepat.
  2. Dalam mengatasi kendala yang timbul pada evaluasi kompetensi pelatihan, panitia sebaiknya membuat penilaian harian terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh para *crew* kapal.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mangkuprawira, Sjafrli. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Ghalia Indonesia: Bogor.

Gary, Desler, 1993. *Manajemen Personalia*, edisi ketiga. Erlangga: Jakarta.

Gerhart Barry, Hollenbeck John R, Noe Raymond A, WrightPatrick, 2010, “ *Manajemen Sumberdaya Manusia*” “ *Mencapai Keunggulan Bersaing*”.Salemba 4 Jakarta.

Handoko, Hani, 2008. *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia*, edisi kedua. BPFE-Yogyakarta: Yogyakarta.

Moleong, Lexy.J, (2003), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Mulyana, Deddy, (2001), *Metode Penelitian Kualitatif*, Ramaja rosdakarya, Bandung.

Mangkuprawira, Sjafri. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Ghalia Indonesia: Bogor.

<http://berandakampus.wordpress.com/2011/01/14/makalah-sdm-selesksi-tenaga-kerja/>.

<http://ridwanjuli.blogspot.com/2011/05/jenis-jenis-wawancara-pekerjaan.html>

