

**PELAKSANAAN PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK KARYAWAN
DI KOPERASI MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

***IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE TRAINING FOR THE EMPLOYEES
IN KOPERASI MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA (KOPMA UNY)***

Ratna Ariani, Rosidah

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

ratnaariani02@gmail.com, rosidah@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk karyawan di Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta (Kopma UNY). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Kepala Bidang Personalia Kopma UNY, Asisten Bidang Personalia, dan karyawan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan pelayanan prima terdapat tiga tahap, yaitu: 1) Tahap perencanaan pelatihan pengurus menentukan beberapa hal terkait pelatihan yaitu jenis pelatihan, waktu pelatihan, peserta pelatihan, instruktur, dan materi pelatihan. 2) Tahap pelaksanaan kegiatan pelatihan, pada pelaksanaan pelatihan masih terdapat ketidaksesuaian antara kualifikasi instruktur pelatihan dengan jenis pelatihan. Hal tersebut dikarenakan instruktur yang dipilih kurang menguasai tema pelatihan dan kurang menguasai teknik penyampaian materi kepada peserta. 3) Tahap evaluasi yang dilakukan menunjukkan bahwa setelah pelatihan terdapat perubahan perilaku, serta keterampilan pada karyawan namun perubahan tersebut tidak bertahan lama karena setelah beberapa waktu karyawan akan kembali pada perilaku dan keterampilan awal karyawan.

Kata kunci: Pelatihan Pelayanan Prima, Kopma UNY

Abstract

This research aims to know the implementation of excellent service training for the employees in Kopma UNY. The methods to collect data in this research is interview, observation, and documentation. The subject of this research was the personnel manager of Kopma UNY, asisten of personnel manager, dan the employees. The data analysis technique used in this research was descriptive analysis techniques with qualitative approach. Validity technique of this research was triangulation techniques using source triangulation and method triangulation. The result show that in the implementation of excellent service training there are three steps, that is: (1) Planning of training such as determining the kind of training, training schedule, the trainee, instructor, and the training materials. 2) Implementation of the training. In the implementation of the training there is still a problem that is about instructor of the training, because the chosen instructor less master the theme of the training and less mastering the technique of present the material to the participants. (3) Evaluating steps. The evaluation shows that after the training there is a change of behavior, as well as skills to the employee but the changes are not long lasting because after some time the employees will return to their at first behavior and skills.

Keyword: Excellent service training, Kopma UNY

Pendahuluan

Sumber daya manusia sering disebut sebagai *human resource*, sumber tenaga, kemampuan, kekuatan, keahlian yang dimiliki oleh manusia. Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan-perubahan dunia yang semakin kompleks, menuntut seseorang untuk selalu memperbaharui kembali kemampuan yang dimilikinya. Suatu organisasi juga akan semakin maju dan berkembang apabila sumber daya yang dimiliki oleh karyawannya baik dan berkualitas.

Karyawan dalam suatu organisasi memiliki kemampuan yang beragam, sesuai dengan divisi yang ditempati. Perkembangan dibidang teknologi dan ilmu pengetahuan membuat organisasi harus semakin peka dalam peningkatan kualitas sumber daya yang dimiliki. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yaitu melalui pelatihan sumber daya manusia. Menurut Oemar Hamalik (2007, p.10) "Pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindakan (upaya) yang dilaksanakan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja yang dilakukan oleh tenaga profesional kepelatihan dalam satuan waktu yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan tertentu guna meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu organisasi."

Menurut Siswanto Sastrohadiwiryo (2003, p.212) manfaat yang diperoleh dari pelatihan meliputi:

- a) Peningkatan keahlian kerja
Para karyawan yang telah bekerja pada perusahaan memiliki tingkat keahlian yang beraneka ragam. Ada yang memiliki keahlian hamper memenuhi kualifikasi yang diharapkan perusahaan, ada pula yang memiliki keahlian pada tingkatan di bawah standar. Dengan adanya pelatihan, para karyawan dapat meningkatkan keahlian dalam tugas dan pekerjaannya.
- b) Pengurangan timbulnya kecelakaan dalam bekerja, kerusakan, dan peningkatan pemeliharaan terhadap peralatan kerja. Timbulnya kecelakaan kerja biasanya sebagai akibat atas kelalaian karyawan atau perusahaan. Salah satu tujuan dilaksanakannya pelatihan antara lain untuk

meningkatkan pemeliharaan terhadap peralatan kerja sehingga dapat mengurangi kerusakan peralatan kerja dan mengurangi timbulnya kecelakaan kerja.

- c) Peningkatan produktivitas kerja
Tujuan setiap perusahaan adalah memperoleh profit yang tinggi, dan setiap proses mengalami peningkatan sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mencapai hal tersebut perlu dukungan dari karyawan yang memiliki semangat tinggi dalam bekerja. Apabila semangat karyawan tinggi maka produktivitasnya pun tinggi pula. Agar produktivitas karyawan meningkat salah satu cara yang harus ditempuh adalah menyelenggarakan pelatihan bagi karyawannya.

Manfaat yang dapat diperoleh melalui pelatihan mendorong organisasi atau perusahaan untuk menyelenggarakan program pelatihan bagi karyawannya. Salah satu organisasi yang telah menyelenggarakan program pelatihan untuk karyawan adalah Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta (Kopma UNY). Kopma UNY merupakan salah satu Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang ada di Universitas Negeri Yogyakarta. Kopma UNY memiliki 52 orang karyawan dan 12% merupakan pekerja paruh waktu yang berstatus sebagai mahasiswa. Kopma UNY mengelola divisi usaha yang digolongkan menjadi 4 jenis usaha diantaranya Retail, Cafeteria, Jasa dan Simpan Pinjam. Divisi retail meliputi Minimarket Kopma UNY, TokoKu dan Kopma UNY Core. Divisi cafeteria meliputi Garden Cafe, lalu divisi Jasa meliputi divisi Jasa Kopma UNY dan Unit Simpan Pinjam Amanah. Sebagai pelaku usaha yang berorientasi pada pelanggan, Kopma UNY sangat memperhatikan kepuasan pelanggan. Salah satu usaha untuk memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan prima .

Berdasarkan hasil pra observasi, diperoleh informasi dari pengurus Bidang Personalia bahwa di lapangan terdapat beberapa masalah terkait pelayanan kepada pelanggan. Pertama, dalam melayani pelanggan karyawan belum sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Berdasarkan SOP ketika melayani pelanggan karyawan harus selalu bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan serta senantiasa memberikan 3S yaitu senyum, salam, sapa untuk pelanggan. Namun faktanya menurut Kabid. Personalia masih banyak terdapat

keluhan dari pelanggan karena dilayani secara tidak ramah oleh karyawan. Selain itu kasir juga sering kali tidak menanyakan perihal nomor member kepada pelanggan padahal dalam SOP kasir wajib menanyakan perihal nomor member tersebut.

Permasalahan lain berkaitan dengan pelayanan yaitu pramuniaga dan kasir terkadang merasa kesulitan ketika melayani konsumen yang berasal dari luar negeri dikarenakan karyawan kurang menguasai Bahasa Inggris sementara warga negara asing tersebut berbicara dengan Bahasa Inggris ketika berbelanja. Adanya masalah terkait dengan pelayanan tersebut mendorong pengurus bidang personalia untuk melaksanakan pelatihan yang bertema pelayanan prima untuk karyawan Kopma UNY.

Berdasarkan keterangan dari Kabid. Personalia, Kopma UNY sudah beberapa kali melaksanakan pelatihan yang bertema pelayanan prima. Namun, pelaksanaan pelatihan tersebut dianggap belum maksimal karena setelah pelatihan kualitas dan produktivitas karyawan masih belum meningkat. Padahal salah satu tujuan diadakannya pelatihan antara lain adalah untuk meningkatkan kualitas kerja dan produktivitas karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2009, p.45) bahwa tujuan dari pelatihan karyawan yaitu :

- a) Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi.
- b) Meningkatkan produktivitas kerja.
- c) Meningkatkan kualitas kerja.
- d) Meningkatkan ketetapan perencanaan sumber daya manusia
- e) Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja

Permasalahan lain yaitu mengenai evaluasi pelatihan. Menilai suatu pelatihan adalah perlu, agar dapat diketahui apakah cara pelatihan yang dilaksanakan oleh sebuah pelatihan sudah berhasil atau belum, serta sudah efektif ataukah belum. Menurut Veithzal Rivai & Ella Jauvani (2009, p.233) terdapat 4 (empat) kriteria efektif untuk mengevaluasi kegiatan pelatihan dengan berfokus pada hasil akhir, antara lain:

- 1) Reaksi dari para peserta pelatihan terhadap proses dan isi kegiatan pelatihan,
- 2) Pengetahuan atau proses belajar yang diperoleh melalui pengalaman pelatihan,
- 3) Perubahan perilaku yang disebabkan karena kegiatan pelatihan, dan

- 4) Hasil atau perbaikan yang dapat diukur baik secara individu maupun organisasi, seperti makin sedikit kecelakaan, makin kecilnya ketidakhadiran, makin menurunnya kesalahan kerja, makin efisiennya penggunaan waktu dan biaya, seta makin meningkatnya produktivitas karyawan, dan lain-lain.

Pada Kopma UNY evaluasi yang dilaksanakan masih belum sesuai dengan standar. Evaluasi yang dilakukan baru sebatas mengenai reaksi peserta terhadap pelaksanaan program pelatihan. Peserta hanya diminta untuk mengisi angket mengenai analisis hasil kepuasan pelatihan pelayanan prima dimana pada angket tersebut terdapat beberapa indikator yang dinilai, antara lain perihal materi pelatihan, metode pelatihan, fasilitas pelatihan, dan instruktur. Karena proses evaluasi yang dilakukan masih belum optimal, maka untuk tingkat keberhasilan pelaksanaan pelatihan pun belum dapat diketahui secara pasti.

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk karyawan di Kopma UNY.

Manfaat yang ingin diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, dan meningkatkan pengetahuan tentang pelaksanaan pelatihan karyawan di Kopma UNY. Serta dapat menjadi bahan informasi serta referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya yang terkait dengan pelatihan karyawan
2. Secara Praktis
 - a. Bagi Peneliti
Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pelatihan karyawan, serta dapat menambah kemampuan dalam bidang penelitian
 - b. Bagi Kopma UNY
Sebagai bahan saran dan masukan dalam upaya memaksimalkan proses pelatihan karyawan.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi dan menggambarkan mengenai pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk karyawan di Kopma UNY.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kopma UNY yang beralamat di Gedung Business Centre Kampus UNY, Karangmalang, Depok, Sleman, Yogyakarta. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September sampai dengan bulan Oktober 2017.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini dipilih berdasarkan pada pertimbangan bahwa informan dapat memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya mengenai manajemen pelatihan karyawan. Subjek dalam penelitian ini yaitu Ketua Bidang Personalia, dan Assisten Bidang Personalia. Serta karyawan yang telah mengikuti pelatihan pelayanan prima.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa pedoman observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) pengumpulan data 2) reduksi data; 2) penyajian data, dan 3) penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta (Kopma UNY) merupakan salah satu unit kegiatan mahasiswa (UKM) yang berada di Universitas Negeri Yogyakarta. Kopma UNY beridiri sejak 2 Oktober 1982. Kopma UNY beralamat di Gedung. Business Centre Kopma UNY, Karangmalang, Sleman, Yogyakarta. Kopma UNY mengelola divisi usaha yang digolongkan menjadi 4 jenis usaha diantaranya Retail, Cafeteria, Jasa dan Simpan Pinjam. Divisi retail meliputi

Minimarket Kopma UNY, TokoKu dan Kopma UNY Core. Divisi cafetaria meliputi Garden Cafe, lalu divisi Jasa meliputi divisi Jasa Kopma UNY dan Unit Simpan Pinjam Amanah.

2. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan data hasil penelitian, pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk karyawan di Kopma UNY terbagi menjadi tiga tahap yaitu sebagai berikut :

a. Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan ini digunakan oleh pengurus bidang personalia untuk menentukan komponen-komponen yang menjadi input kegiatan pelatihan, antara lain, jadwal, peserta, materi pelatihan, metode, instruktur dan fasilitas pelatihan. Kemudian untuk data hasil penelitian mengenai proses pemilihan jadwal pelatihan, materi, instruktur, fasilitas dan peserta pelatihan yaitu sebagai berikut :

1) Jadwal Pelatihan

Jadwal pelaksanaan pelatihan dipilih atas dasar pertimbangan waktu operasional divisi usaha dan jam kerja karyawan. Hal ini dimaksudkan supaya pelatihan dapat terlaksana tanpa mengganggu operasional usaha. Oleh karena itu pengurus memilih waktu pelaksanaan pelatihan pada hari-hari dimana usaha lebih sepi dari biasanya, seperti pada hari sabtu atau minggu. Pelatihan dilaksanakan pada jam pergantian shift kerja karyawan pada pagi atau pun siang hari, dimana setiap pelatihan diadakan selama tiga sampai empat jam.

2) Peserta Pelatihan

Peserta pelatihan dipilih berdasarkan dengan jenis pelatihan yang akan dilaksanakan. Penyesuaian antara target peserta pelatihan dengan jenis pelatihan dimaksudkan agar pelatihan yang dilaksanakan tersebut tepat sasaran dan materi yang terkandung dalam pelatihan sesuai dengan *jobdesk* karyawan. Untuk pelatihan pelayanan prima peserta pelatihan merupakan karyawan yang dalam pekerjaannya berhubungan langsung dengan konsumen, yaitu pramuniaga, pramusaji dan kasir.

3) Instruktur

Pengurus bidang personalia dalam memilih instruktur pelatihan memperhatikan latar belakang calon instruktur tersebut. Hal itu bertujuan supaya nantinya instruktur dapat memberikan pelatihan dengan baik, serta tercipta kesesuaian antara pengetahuan yang dimiliki instruktur dengan tema atau jenis pelatihan yang dilaksanakan.

4) Materi Pelatihan

Pemilihan materi didasarkan pada hasil need assessment. Selain menyesuaikan dengan kebutuhan karyawan, pemilihan materi juga disesuaikan dengan permasalahan yang ada di lapangan. Hal tersebut bertujuan supaya materi yang diangkat tersebut nantinya dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di lapangan dan diharapkan materi yang dipilih benar-benar sesuai dengan kebutuhan karyawan sehingga setelah pelatihan karyawan dapat mempraktikkan dengan segera pengetahuan yang diperoleh pada pekerjaan karyawan.

5) Fasilitas Pelatihan

Ketika melaksanakan sebuah pelatihan, pengurus bidang personalia memberikan beberapa fasilitas untuk peserta pelatihan. Fasilitas yang diberikan antara lain berupa konsumsi, sertifikat, serta ruangan atau tempat yang memadai. Khusus untuk pemilihan tempat pelatihan, pengurus melakukan penyesuaian antara kuota atau jumlah peserta pelatihan dengan luas tempat yang akan digunakan untuk pelatihan. Hal ini bertujuan agar nantinya para peserta dapat mengikuti pelatihan dengan nyaman.

b. Tahap Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan

1) Kesesuaian Tema dengan Tujuan Pelatihan

Kopma UNY telah melaksanakan pelatihan pelayanan prima. Pelatihan tersebut diadakan untuk meningkatkan kompetensi karyawan khususnya dalam melayani pelanggan, serta untuk menyelesaikan masalah yang ada di

lapangan terkait adanya komplain dari pelanggan yang kurang puas terhadap pelayanan karyawan.

2) Kesesuaian Tempat Pelatihan dengan Jumlah Peserta

Tempat pelatihan sudah cukup luas dan sesuai dengan jumlah peserta pelatihan. Sehingga peserta tidak perlu berdesakan dalam ruangan dan dapat merasa nyaman selama mengikuti pelatihan.

3) Kesesuaian Metode dengan Materi Pelatihan

Pada pelatihan pelayanan prima, materi yang disampaikan antara lain berupa cara-cara menangani complain dari pelanggan dan cara memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan. Kemudian metode yang digunakan yaitu dengan ceramah dan praktik.

4) Kesesuaian Kualifikasi Instruktur dan Jenis Pelatihan

Pada pelatihan pelayanan prima yang telah dilaksanakan, instruktur yang dihadirkan merupakan seorang alumni UNY yang kebetulan memiliki kemampuan untuk menyampaikan materi mengenai pelayanan prima. Peserta menilai instruktur yang dihadirkan masih belum profesional dan kurang menguasai materi yang menjadi tema pelatihan.

c. Tahap Evaluasi

Proses evaluasi pelatihan dilakukan sekali, yaitu pada saat setelah pelatihan selesai. Pengurus belum melakukan evaluasi yang mendalam terkait dengan hasil dari pelatihan pelayanan prima yang sudah dilaksanakan. Instrumen evaluasi yang digunakan pada pelatihan pelayanan prima di Kopma UNY yaitu berupa angket. Angket evaluasi dibagikan kepada peserta sesaat setelah pelatihan selesai dilaksanakan

dan apabila peserta telah selesai mengisi angket tersebut maka angket segera dikembalikan kepada pengurus Kopma UNY. Melalui angket tersebut peserta diminta untuk menilai beberapa hal terkait pelatihan seperti instruktur, materi, dan fasilitas apakah sudah memuaskan ataukah belum memuaskan. Berdasarkan angket inilah nantinya pengurus Kopma khususnya bagian personalia dapat bagaimana reaksi peserta secara umum terhadap pelatihan yang sudah dilaksanakan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan perolehan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung di Kopma UNY, diuraikan dan disajikan dalam pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

a. Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan ini digunakan oleh pengurus bidang personalia untuk menentukan hal-hal terkait pelatihan, antara lain menetapkan perencanaan jenis pelatihan yang akan dilaksanakan, jadwal pelatihan, peserta pelatihan, materi pelatihan dan instruktur pelatihan dan fasilitas pelatihan.

1) Jadwal Pelatihan

Pengurus bidang personalia dalam menentukan waktu pelatihan hanya mempertimbangkan aspek jadwal kerja karyawan dan waktu operasional usaha. Pengurus belum mempertimbangkan sudut produktivitas dari waktu yang dipilih. Pelatihan terkadang dilaksanakan pada siang hingga sore hari dan dilaksanakan pada hari Sabtu atau pun Minggu, dimana waktu tersebut dinilai kurang produktif karena pada saat-saat seperti itu karyawan cenderung lebih ingin menggunakannya untuk beristirahat. Seperti pendapat yang diungkapkan oleh Marihot Manullang (2006, p.76) bahwa “pemilihan waktu pelatihan yang tepat, sangat berpengaruh untuk efektivitas suatu program

pelatihan. Waktu pelatihan harus disesuaikan dengan keinginan peserta, terlebih pula harus dipilih waktu dengan melihatnya dari sudut produktivitasnya. Misalnya, jam 14.00 sampai 16.00, kurang tepat sebagai waktu belajar, sebab pada umumnya pada saat tersebut produktivitas pegawai mulai menurun dan pada saat seperti itu orang ingin beristirahat.”

2) Peserta Pelatihan

Pengurus bidang personalia memilih peserta pelatihan berdasarkan jenis pelatihan yang akan dilaksanakan. Khusus untuk pelatihan pelayanan prima yang menjadi sasaran sebagai peserta pelatihan adalah para karyawan yang dalam pekerjaannya banyak berhubungan langsung dengan pelanggan, seperti pramuniaga dan kasir. Penyesuaian ini dilakukan agar pelatihan yang dilaksanakan dapat tepat sasaran karena jenis pelatihan sesuai dengan *jobdesk* peserta di lapangan. Adanya kesamaan latar belakang pekerjaan dari peserta pelatihan ini dapat meningkatkan efektivitas pelatihan. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Malayu Hasibuan (2006, p.76) bahwa “Peserta pelatihan sebaiknya mempunyai latar belakang yang relative homogen, supaya kelancaran program pelatihan terjamin.”

3) Instruktur

Seorang instruktur memiliki peranan penting dalam kegiatan pelatihan, yaitu sebagai fasilitator yang berfungsi memperlancar jalannya pelatihan. Pengurus bidang personalia memilih instruktur pelatihan dengan kriteria tertentu, antara lain orang yang akan menjadi instruktur harus memiliki pengetahuan yang mumpuni mengenai hal yang menjadi tema pelatihan, kemudian orang tersebut harus paham bagaimana cara penyampaian materi kepada peserta. Hal ini selaras dengan pendapat Agus Suryana (2006, p.7) bahwa “Instruktur pelatihan harus

memiliki pengalaman dan pengetahuan yang terperinci mengenai apa yang akan diajarkannya, Kemudian yang kedua, instruktur harus menguasai teknik presentasi yang baik.”

4) Materi Pelatihan

Materi pelatihan memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pelatihan yang efektif. Materi pelatihan erat kaitannya dengan tujuan yang hendak dicapai. Oleh karena itu, materi pelatihan perlu disusun secara baik. Pemilihan materi pelatihan di Kopma UNY didasarkan pada hasil *need assessment*. Selain menyesuaikan dengan hasil *need assessment*, pemilihan materi juga disesuaikan dengan permasalahan yang ada di lapangan. Penyesuaian antara materi pelatihan dengan permasalahan di lapangan juga bertujuan supaya materi yang diangkat tersebut nantinya dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di lapangan dan diharapkan materi yang dipilih benar-benar sesuai dengan kebutuhan karyawan sehingga, setelah pelatihan karyawan dapat mempraktikkan dengan segera pengetahuan yang diperoleh pada pekerjaan mereka. Hal ini selaras dengan pendapat Soekidjo Notoatmodjo (1992, p.70) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan materi pelatihan, yaitu: (a) Materi pelatihan lahir sebagai jawaban atas permasalahan yang dibutuhkan peserta pelatihan, (b) Materi pelatihan harus berkaitan dengan pencapaian tujuan, (c) Materi pelatihan harus berkaitan dengan sasaran pelatihan, (d) Materi pelatihan juga berkaitan dengan indikator pelatihan lain seperti: media, peserta, metode, biaya, dan lain-lain.

5) Fasilitas Pelatihan

Fasilitas yang diberikan pada program pelatihan antara lain berupa konsumsi, sertifikat, serta ruangan atau tempat yang memadai. Khusus untuk pemilihan

tempat pelatihan, pengurus melakukan penyesuaian antara kuota atau jumlah peserta pelatihan dengan luas tempat yang akan digunakan untuk pelatihan. Hal ini bertujuan agar nantinya para peserta dapat mengikuti pelatihan dengan nyaman. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Marihot Manullang (2006, p.77) bahwa “Dalam menetapkan lokasi atau tempat pelatihan harus diarahkan kepada kemungkinan selain pemberian fasilitas bagi pelaksanaan pelatihan, tetapi pemberian suasana yang sebaik mungkin, sehingga para peserta pelatihan merasakan suasana yang kondusif untuk belajar.”

b. Tahap Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan

1) Kesesuaian Tema dengan Tujuan Pelatihan

Pelatihan pelayanan prima dilaksanakan dengan tujuan yaitu untuk meningkatkan kompetensi karyawan khususnya bagian kasir dan pramuniaga, serta untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen. Tema pelayanan prima yang diangkat oleh penyelenggara pelatihan dirasa sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal ini dikarenakan pada pelatihan pelayanan prima karyawan diberikan pengetahuan tentang cara-cara melayani konsumen yang baik dan benar.

2) Kesesuaian tempat pelatihan dengan jumlah peserta pelatihan

Pelatihan pelayanan prima diikuti oleh 16 orang peserta yang merupakan karyawan dari beberapa divisi usaha Kopma UNY terdiri dari kasir dan pramuniaga. Kemudian tempat yang digunakan untuk acara pelatihan yaitu aula Student Center yang berada di lantai 3 gedung Student Center UNY. Aula Student Center sendiri merupakan sebuah ruangan yang cukup luas. Sehingga jika digunakan untuk pelatihan dengan jumlah peserta yang tidak lebih dari 20 orang maka peserta dapat mengikuti pelatihan dengan nyaman dan kondusif dikarenakan

peserta memiliki ruang gerak yang cukup bebas, selain itu peserta juga dapat melihat tampilan materi pada layar dengan jelas. Hal ini selaras dengan pendapat Raymond (2002, p.129) bahwa “ruangan yang digunakan untuk pelatihan memiliki ruang yang memudahkan peserta pelatihan untuk bergerak, melihat peserta lain, dan tanyangan yang ditampilkan dalam pelatihan.”

3) Kesesuaian metode pelatihan dengan materi pelatihan

Pada pelatihan pelayanan prima peserta diberikan dua materi pokok, yaitu cara-cara melayani konsumen dengan baik dan cara menangani complain dari konsumen. Metode yang digunakan ketika penyampaian materi yaitu dengan ceramah dan praktik. Metode yang digunakan dirasa sudah sesuai dengan materi pelatihan karena selain memperoleh materi melalui ceramah yang disampaikan oleh instruktur, peserta juga dapat mempraktikkan secara langsung materi yang diberikan oleh instruktur.

4) Kesesuaian kualifikasi instruktur pelatihan dengan jenis pelatihan

Instruktur yang dipilih oleh pengurus yaitu seorang alumni mahasiswa UNY yang kebetulan memiliki pengetahuan mengenai pelayanan prima untuk konsumen. Setelah pelatihan peserta mengungkapkan bahwa instruktur yang dihadirkan tersebut belum begitu memuaskan peserta. Hal ini dikarenakan menurut peserta, instruktur tersebut belum profesional dan belum terjun langsung pada dunia ritel sehingga dalam memberikan materi, instruktur tersebut hanya menggunakan teori yang menurutnya benar. Selain itu, instruktur juga dinilai kurang mampu menguasai teknik penyampaian materi sehingga peserta kurang dapat memahami materi yang disampaikan oleh instruktur. Oleh karena itu instruktur yang dipilih tersebut

dirasa kurang sesuai, karena seharusnya untuk menjadi seorang instruktur harus menguasai kompetensi yang akan diajarkannya. Seperti yang diungkapkan oleh Agus Suryana (2006, p.7) bahwa instruktur untuk sebuah pelatihan harus memiliki kompetensi dalam bidang keahliannya. Ia harus memiliki pengalaman dan pengetahuan terperinci dengan apa yang diajarkannya.

c. Tahap Evaluasi

Pengurus bidang personalia melakukan evaluasi satu kali. Proses evaluasi dilaksanakan sesaat setelah pelatihan selesai. Untuk instrumen yang digunakan yaitu dengan angket. Melalui angket tersebut peserta diminta untuk menilai pelaksanaan kegiatan pelatihan, komponen yang dinilai antara lain mengenai instruktur, materi, fasilitas, dan metode. Karena evaluasi hanya dilakukan sekali dan hanya melalui angket, maka pengurus bidang personalia belum mengetahui secara mendalam mengenai hasil pelatihan secara keseluruhan. Oleh karena itu untuk proses evaluasi dapat dikatakan belum optimal karena kurang sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Marihot Manullang (2006, p.83) bahwa untuk mengadakan evaluasi atau penilaian terhadap suatu program pelatihan, setidaknya terdapat empat kriteria efektif yaitu:

a) Reaksi

Untuk mengevaluasi suatu pelatihan dapat dilakukan dengan mengetahui reaksi dari para peserta terhadap pelatihan itu sebagai keseluruhan. Reaksi dapat ditentukan dengan (1) meminta peserta mengisi daftar evaluasi atau (2) meminta peserta mengisi lembar reaksi.

b) Pelajaran

Evaluasi dapat dilakukan dengan menetapkan pengetahuan, sikap dan keahlian apa yang telah dipelajari selama program pelatihan. Hal ini dapat diketahui dengan dua acara yaitu : (1)

meminta peserta mendemonstrasikan apa yang telah dipelajarinya, (2) mengadakan pre dan post test kepada para peserta

c) Tingkah laku peserta

Untuk menilai suatu program pelatihan dalam hubungannya dengan adanya perubahan tingkah laku dari para peserta yaitu dengan membandingkan pelaksanaan pekerjaan sebelum dan sesudah pelatihan

d) Hasil

Tujuan dari program pelatihan dapat dinyatakan direalisasikan apabila peserta pelatihan dapat merealisasikan satu atau beberapa hasil sebagai berikut: menaikkan keuntungan, menurunkan biaya, menurunkan *turn over*, menurunkan absen, dan menaikkan kualitas dan kuantitas.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa setelah pelatihan terdapat perubahan sikap dan keterampilan pada karyawan. Namun, perubahan tersebut hanya bertahan sementara, dikarenakan setelah beberapa saat sikap dan keterampilan karyawan akan kembali seperti semula seperti pada saat sebelum mengikuti pelatihan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelatihan pelayanan prima untuk karyawan di Kopma UNY yang meliputi tiga tahap yaitu:

1. Proses perencanaan pelatihan, meliputi:

- a. Penentuan jenis pelatihan berdasarkan *need assessment*. Hal tersebut bertujuan agar jenis pelatihan yang dipilih benar-benar sesuai dengan kebutuhan karyawan.
- b. Penentuan waktu pelaksanaan pelatihan dengan menyesuaikan waktu operasional usaha Kopma UNY dan jadwal kerja karyawan.
- c. Penentuan kualifikasi peserta pelatihan. Peserta yang dipilih untuk mengikuti pelatihan merupakan karyawan yang dalam pekerjaannya banyak

berhubungan langsung dengan pelanggan, yaitu pramuniaga, kasir dan pramusaji.

d. Penentuan kualifikasi instruktur, berdasarkan latar belakang pengetahuan yang dimilikinya.

e. Penentuan materi pelatihan. Materi untuk pelatihan disesuaikan dengan permasalahan yang terdapat di lapangan. Penyesuaian tersebut bertujuan supaya materi yang diangkat nantinya dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di lapangan dan materi yang dipilih benar-benar sesuai dengan kebutuhan karyawan sehingga setelah pelatihan karyawan dapat mempraktikkan dengan segera pengetahuan yang diperoleh pada pekerjaan mereka.

2. Masih terdapat masalah pada proses pelaksanaan pelatihan yaitu: kualifikasi instruktur pelatihan kurang sesuai dengan jenis pelatihan yang dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan instruktur kurang menguasai tema yang diangkat pada pelatihan dan kurang menguasai teknik penyampaian materi kepada peserta, sehingga peserta sedikit kesulitan dalam memahami materi yang disampaikan.

3. Evaluasi pelatihan dilakukan melalui lembar kuesioner oleh pengurus bidang personalia. Berdasarkan hasil evaluasi diperoleh informasi bahwa materi yang disampaikan saat pelatihan sudah sesuai dengan tema dan tujuan pelatihan, fasilitas penunjang selama pelatihan sudah memadai dan untuk instruktur dinilai masih kurang profesional karena kurang menguasai tema serta teknik penyampaian materi. Selain itu diperoleh informasi juga bahwa setelah pelatihan terdapat perubahan perilaku serta keterampilan pada karyawan namun perubahan tersebut tidak bertahan lama karena setelah beberapa saat karyawan akan kembali pada perilaku dan keterampilan awal seperti saat sebelum mengikuti program pelatihan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan tersebut, untuk meningkatkan pelaksanaan pelatihan pelayanan prima yang lebih baik di Kopma UNY maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Pengurus bidang personalia sebaiknya lebih selektif dalam memilih instruktur pelatihan. Sebaiknya memilih instruktur yang sudah profesional dan ahli di bidangnya.
2. Evaluasi pelatihan sebaiknya dilakukan secara lebih rinci lagi, meliputi: pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh peserta melalui pelatihan serta perubahan perilaku peserta setelah mengikuti pelatihan. Evaluasi yang lebih rinci tersebut juga diharapkan dapat mengontrol karyawan untuk terus menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pelatihan dan untuk menjaga agar perubahan perilaku dan keterampilan karyawan sebagai peserta pelatihan tidak hanya bertahan sebentar saja.

Daftar Pustaka

- Agus Suryana. (2006). *Panduan Praktis Mengelola Pelatihan*. Jakarta: Edsa Mahkota.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Malayu Hasibuan S.P. (2006). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marihot Amh Mannulang. (2006). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Oemar Hamalik. (2007). *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siswanto Sastrohadiwiryo. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia. Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta : Bumi Aksara

- Soekidjo Notoatmodjo. (1992). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Raymond A. Noe (2002). *Employee Training and Development*. New York: McGraw-Hill
- Veithzal Rivai & Ella Jauvani. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Profil Singkat

Ratna Ariani , lahir pada 11 Maret 1995 di Banyumas. Merupakan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2013.

Rosidah, M.Si adalah dosen Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Lahir pada tanggal 22 April 1962. Menempuh jenjang pendidikan S1 bidang Administrasi di IKIP Yogyakarta serta S2 bidang Ilmu Administrasi Negara di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.