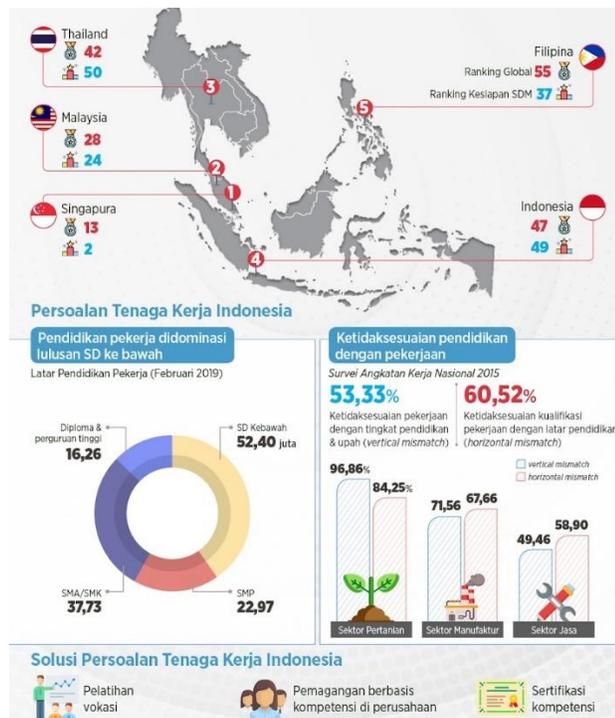


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelatihan dan pengembangan merupakan dua hal yang paling penting bagi sumber daya manusia sebuah lembaga atau perusahaan. Selain itu, Sumber Daya Manusia (SDM) adalah komponen penting bagi suatu perusahaan. Karena sumber daya manusia aktif terlibat dalam mencapai tujuan dan keberhasilan perusahaan. Kualitas dan daya saing dari sumber daya manusia sangat penting untuk keberhasilan suatu perusahaan (Kuruppu dkk., 2021). Selanjutnya, dengan adanya perubahan yang terjadi di era modern atau yang dikenal sebagai “era globalisasi”, diperlukan adanya karyawan yang memiliki kemampuan dan daya saing yang kompetitif untuk membantu kemajuan perusahaan (Sihombing & Verawati, 2020). Selain itu, *Institute of Management Development* (IMD) menyatakan bahwa daya saing tenaga kerja di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan banyak negara ASEAN seperti Thailand, Malaysia, dan Singapura.



Gambar 1. 1 Perbandingan Daya Saing Tenaga Kerja di ASEAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, terbukti bahwa ketidaksesuaian antara pendidikan dan pekerjaan masih menjadi masalah di Indonesia. Untuk mengatasi masalah ini, program pelatihan vokasi, magang, dan sertifikasi profesi dapat menjadi solusi dalam meningkatkan daya saing tenaga kerja suatu perusahaan di Indonesia. Selain itu, usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan daya saing sumber daya manusia adalah peningkatan produktivitas tenaga kerja. Dengan perkembangan zaman, sumber daya manusia harus selalu mengetahui perubahan. Salah satu cara untuk melakukannya adalah perusahaan harus mampu memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawannya (Nurhayati & Atmaja, 2021). Perusahaan yang ingin meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman karyawannya harus memiliki program pelatihan dan pengembangan (Haryati, 2019). Oleh sebab itu, perusahaan harus memprioritaskan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan, kompetensi, dan daya saing dari sumber daya manusia atau karyawannya.

Peningkatan kemampuan dan daya saing dapat dicapai dengan memberikan pelatihan kepada Sumber Daya Manusia (SDM) atau karyawan suatu perusahaan. Pendidikan dan pelatihan adalah salah satu komponen penting dalam pengembangan sumber daya manusia (Man & Nudin, 2020). Pelatihan tidak hanya mengajarkan karyawan mengenai apa yang ia ketahui, tetapi juga mengajarkan keterampilan baru yang dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan tersebut di tempatnya bekerja (Syahputra & Tanjung, 2020). Pelatihan dan pengembangan merupakan pengalaman belajar yang direncanakan untuk mendidik karyawannya tentang cara melakukan pekerjaan saat ini dan masa depan (Abogsesa & Kaushik, 2017).

Pelatihan yang terarah membantu karyawan dalam memahami tujuan perusahaan terkait pelayanan, *product knowledge*, meningkatkan keterampilan komunikasi dengan pelanggan, belajar menghadapi perubahan, serta mengatasi tuntutan zaman dan kemajuan teknologi yang dinamis. Jika keberhasilan suatu perusahaan bergantung pada kualitas tenaganya, setiap perusahaan harus berusaha meningkatkan kualitas tenaganya melalui program pelatihan dan pengembangan (Karim, 2019). Kualitas pelatihan harus dievaluasi dan diukur dengan cermat, sehingga kegiatan pelatihan benar-benar menghasilkan manfaat yang maksimal. Terdapat beberapa faktor yang

memengaruhi kualitas dan efektivitas pelatihan, yaitu: (1) materi atau isi pelatihan; (2) metode penyelenggaraan pelatihan; (3) kualitas instruktur atau pelatih; (4) peserta pelatihan; (5) sarana pelatihan; dan (6) evaluasi pelatihan (Rivai, 2016). Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut dengan cermat, pelatihan dapat dirancang dan dilaksanakan dengan lebih efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Untuk mengetahui seberapa efektif program pelatihan dan pengembangan karyawan, pelaksanaannya harus adil, transparan, dan juga perlu dievaluasi (Gustiana dkk., 2022). Selain itu, untuk memastikan bahwa peserta pelatihan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan pengalaman belajar yang lebih baik, sangat penting bahwa program pelatihan menggunakan media pembelajaran yang sesuai.

Modul sebagai media pembelajaran telah terbukti sebagai metode yang efektif dalam memberikan pembelajaran (Wahyuni dkk., 2020). Modul memiliki kemampuan untuk menyajikan konten secara sistematis yang mencakup pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dan dapat diakses oleh karyawan secara fleksibel sesuai dengan kebutuhannya. Modul dapat dirancang sebagai unit yang lengkap, terdiri dari berbagai kegiatan belajar yang dirancang untuk membantu penggunaannya dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan (Husadha dkk., 2022). Selain itu, modul sebagai media dalam menyampaikan materi pelatihan yang memadai terbukti dapat meningkatkan kemampuan pengguna modul dibandingkan dengan pelatihan tanpa media dan materi pelatihan yang memadai (Andreas dkk., 2022).

Modul yang terintegrasi dalam pelatihan terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan sikap peserta pelatihan dibandingkan dengan modul standar (Sundari, 2016). Modul yang dilengkapi dengan instruksi yang lengkap, jelas, dan terarah dalam pembelajaran mandiri juga mempercepat proses penerimaan materi atau informasi (Suardana & Mertha, 2021). Pelatihan menggunakan modul lebih efektif dibandingkan dengan pelatihan konvensional karena pendekatan modul memungkinkan pengguna modul untuk ikut berpartisipasi sebanyak mungkin dan memberikan mereka kebebasan untuk memilih cara belajarnya sendiri (Bakoil dkk., 2023). Dengan demikian, penggunaan modul dengan muatan yang lengkap dan pendekatan yang tepat sebagai sumber pembelajaran mandiri atau sebagai suplemen pelatihan dapat meningkatkan

pembelajaran dan memfasilitasi proses belajar yang lebih efektif. Dengan menggunakan modul, perusahaan dapat memastikan bahwa karyawan mendapatkan pengetahuan yang konsisten dan relevan serta dapat melakukan evaluasi yang terstruktur untuk mengukur pencapaian mereka. Selain itu, perusahaan juga dapat memaksimalkan pelatihan mengenai sikap pelayanan, menjamin pemahaman yang mendalam, mengetahui jenis-jenis produk atau pelayanan yang tersedia, dan memungkinkan karyawan untuk mengimplementasikan ide-ide tersebut dalam kehidupan sehari-hari untuk memberikan pelayanan yang optimal. Modul merupakan media pembelajaran atau pelatihan yang dapat mengukur atau mengevaluasi hasil belajar dari pengguna modul tersebut secara mandiri (Rahdiyanta, 2016). Modul juga dapat dikembangkan dan dievaluasi berdasarkan kebutuhan agar tujuan pelatihan dapat tercapai (XiAo dkk., 2020).

Peneliti mendapatkan kesempatan untuk melakukan program magang di PT Pos Indonesia selama 8 Bulan. Kegiatan magang tersebut membuka kesempatan bagi peneliti untuk melakukan studi pendahuluan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 29 September 2023 di PT Pos Indonesia (Persero), peneliti memperoleh informasi mengenai muatan modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* di perusahaan tersebut. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa muatan modul yang ada masih belum lengkap. Salah satu muatan modul tersebut adalah tidak terdapat tugas dan latihan soal yang berfungsi untuk mengukur pencapaian pengguna modul dalam menguasai materi. Hasil dari studi pendahuluan ini menjadi dasar untuk mengevaluasi modul pelatihan di bidang tersebut, sehingga hasil evaluasi tersebut dapat menjadi pengetahuan yang dapat digunakan untuk mengembangkan modul yang lebih komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan layanan umum yang ingin perusahaan berikan kepada pelanggan.

Selama melakukan studi pendahuluan, peneliti juga melakukan proses wawancara kepada salah satu narasumber yang merupakan salah satu fasilitator dalam proses pelaksanaan pelatihan. Peneliti menanyakan kepada narasumber mengenai kendala yang dihadapi oleh fasilitator selama proses pelatihan berlangsung. Narasumber

menanggapi bahwa selama proses pelatihan, media pembelajaran atau pelatihan yang sering digunakan adalah dalam bentuk Power Point (PPT) dan video pembelajaran. Modul tidak digunakan secara langsung saat pelatihan berlangsung, karena selama proses pelatihan seluruh materi yang ada pada modul dipresentasikan dalam bentuk PPT dan juga video pembelajaran. Tujuannya agar peserta pelatihan dapat lebih memahami informasi yang disampaikan selama pelatihan dengan menggunakan media pembelajaran yang lebih interaktif. Tetapi, modul pelatihan di upload pada *Learning Management System* (LMS), sehingga karyawan PT Pos Indonesia (Persero) dapat mengakses modul tersebut secara mandiri dan fleksibel.

Hasil studi pendahuluan tersebut menjadi salah satu faktor yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti topik mengenai evaluasi modul. Oleh sebab itu, berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “**Evaluasi Modul Pelatihan Bidang Layanan dan *Product Knowledge* PT Pos Indonesia**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah umum yang diajukan adalah “Bagaimana kualitas modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia ditinjau dari karakteristiknya?”. Kemudian, rumusan masalah secara khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi peserta pelatihan terhadap modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia ditinjau dari aspek *Self Instructional*?
2. Bagaimana hasil evaluasi peserta pelatihan terhadap modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia ditinjau dari aspek *Self Contained*?
3. Bagaimana hasil evaluasi peserta pelatihan terhadap modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia ditinjau dari aspek *Stand Alone*?

4. Bagaimana hasil evaluasi peserta pelatihan terhadap modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia ditinjau dari aspek Adaptif?
5. Bagaimana hasil evaluasi peserta pelatihan terhadap modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia ditinjau dari aspek *User Friendly*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan umum pada penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia ditinjau dari karakteristiknya. Kemudian tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan hasil evaluasi peserta pelatihan terhadap modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia ditinjau dari aspek *Self Instructional*.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan hasil evaluasi peserta pelatihan terhadap modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia ditinjau dari aspek *Self Contained*.
3. Menganalisis dan mendeskripsikan hasil evaluasi peserta pelatihan terhadap modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia ditinjau dari aspek *Stand Alone*.
4. Menganalisis dan mendeskripsikan hasil evaluasi peserta pelatihan terhadap modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia ditinjau dari aspek Adaptif.
5. Menganalisis dan mendeskripsikan hasil evaluasi peserta pelatihan terhadap modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia ditinjau dari aspek *User Friendly*.

### **1.4 Manfaat Hasil Penelitian**

Pada penelitian ini terdapat dua manfaat penelitian yang dapat diharapkan, di antaranya adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dari segi teori mengenai penilaian dan pengembangan modul pelatihan di bidang layanan dan *product knowledge*, menyajikan informasi, dan pengetahuan untuk penelitian berikutnya mengenai evaluasi modul.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari segi praktis sebagai berikut:

a) Bagi Pengelola/Lembaga

Dapat membantu dalam meningkatkan pelayanan perusahaan dengan memberikan hasil evaluasi modul untuk menjadi acuan dalam mengembangkan modul sebagai media pembelajaran atau pelatihan dengan format dan muatan yang lebih lengkap.

b) Bagi Peserta Pelatihan (Pegguna Modul)

Hasil temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu peserta pelatihan atau pengguna modul dalam memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang unggul.

### **1.5 Struktur Organisasi Skripsi**

Struktur organisasi skripsi pada penelitian ini yang berjudul “Evaluasi Modul Pelatihan Bidang Layanan dan *Product Knowledge* PT Pos Indonesia” berdasarkan pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah tahun 2021 yang diterbitkan oleh UPI, yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I: Pendahuluan**

Pada BAB I membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi.

#### **BAB II: Kajian Teori**

Pada BAB II membahas landasan teori mengenai subjek yang ditekankan oleh peneliti di dalam skripsi ini. Sub kajian yang terdapat pada penelitian ini terdiri dari evaluasi media, modul, pelatihan, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan asumsi penelitian.

#### **BAB III: Metode Penelitian**

Pada BAB III membahas mengenai pendekatan penelitian, metode penelitian, desain penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik uji instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV: Temuan dan Pembahasan**

Pada BAB IV membahas dan mendeskripsikan temuan penelitian dan pembahasan dari temuan penelitian.

#### **BAB V: Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi**

Pada BAB V membahas mengenai simpulan, implikasi, dan rekomendasi dari temuan penelitian.