

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang pendahuluan penelitian yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pendidikan merupakan suatu aspek yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah bangsa. Pendidikan merupakan bekal untuk menempuh hidup di masa depan. Sebuah bangsa yang kuat akan selalu ditopang dengan kualitas sistem pendidikan yang baik. Di Indonesia sendiri tercatat pada postur anggaran pendidikan pada tahun 2016, anggaran pada sektor pendidikan mencapai 20% dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), atau sekitar lebih dari 49 miliar rupiah. Hal ini mempertegas bahwa bangsa Indonesia ingin memperbaiki dan sangat memperhatikan pendidikan untuk memperkuat bangsa. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan menjelaskan bahwa:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.

Bedasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa pendidikan adalah sebuah usaha untuk memberikan sebuah proses pembelajaran yang diselenggarakan oleh perusahaan, instansi dan lembaga lainnya dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dan dapat menyesuaikan dengan tuntutan zaman. Bagi suatu instansi atau lembaga, pendidikan merupakan suatu investasi yang diharapkan nantinya dapat berpengaruh terhadap produktifitas instansi atau lembaga tersebut. Oleh karenanya, instansi, perusahaan, dan organisasi berlomba - lomba dalam usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) mereka dengan meningkatkan pendidikan.

Menurut artikel online di [republika.co.id](http://republika.co.id), hasil survei kualitas pendidikan dari World Education Forum dibawah naungan PBB Indonesia menempati posisi 69 dari 76 Negara yang telah di survey. Hal ini sungguh memprihatinkan karena Indonesia sendiri merupakan Negara besar yang memiliki penduduk lebih dari 255 Juta Penduduk. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas pendidikan di Indonesia masih perlu ditingkatkan kembali. Terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan kualitas pendidikan di Indonesia masih rendah, mulai dari sistem belajar mengajar, kompetensi dari para guru, infrastruktur/fasilitas yang menunjang pendidikan, pemanfaatan teknologi, dan lainnya.

Salah satu usaha untuk memperbaiki pendidikan adalah dengan pelatihan. Pelatihan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Pelatihan menurut Sudjana (2007, hlm.8) yaitu:

Pelatihan yang merupakan satuan pendidikan nonformal dalam sistem pendidikan nasional menjadi wahana penting dalam upaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk membina serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan baik dalam segi kognitif, afektif maupun psikomotor, yang nantinya akan berdampak pada kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Berbeda dengan pendidikan yang bersifat menyeluruh, pelatihan lebih cenderung bersifat khusus/spesifik terhadap suatu aspek/materi tertentu. Pelatihan menitikberatkan kepada pengembangan keterampilan dari peserta didik dalam bekerja. Selain itu dalam segi waktu pelaksanaan, pelatihan cenderung lebih singkat jika dibandingkan dengan pendidikan yang dapat berlangsung selama bertahun tahun.

Pelatihan dinyatakan berhasil apabila pelatihan tersebut dapat membawa perubahan terhadap sumber daya manusia pada suatu lembaga, organisasi, atau pihak yang terkait dalam pelatihan. Dalam sebuah pelatihan, terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan, mulai dari sumber daya manusia sebagai pelaksana pelatihan, materi dan metode pelatihan, serta sarana dan prasarana yang menunjang

**Argi Gumilar, 2017**

*STUDI EVALUATIF PROGRAM PELATIHAN SELLING MADE SIMPLE PADA PT. SHAFUTAMA INDONESIA*  
Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

pelatihan. Hal tersebut harus di rencanakan sedemikian rupa agar peserta dapat menguasai materi pelatihan dengan waktu yang sesingkat mungkin.

PT. Shafutama Indonesia adalah lembaga swasta yang bergerak di bidang *training, development and consultancy*. Perusahaan ini sudah memberikan pelatihan kepada lebih dari 150.000 peserta di seluruh Indonesia. Program pelatihan yang disediakan oleh lembaga ini bermacam - macam, seperti dalam pembangunan karakter, pelayanan dan servis, pengembangan *marketing*, dan lainnya. Salah satu program pelatihan yang dimiliki oleh PT. Shafutama Indonesia adalah program pelatihan untuk *sales/marketing* yaitu *Selling Made Simple*. Program ini lebih diperuntukan bagi *sales/marketing* pada perusahaan asuransi, bank, dan lainnya.

Peran *marketing* dalam sebuah perusahaan sangatlah penting. Dalam artikel yang dikutip dari okezone.com, Asosiasi Pemasaran Amerika (AMA/*American Marketing Association*), menyebutkan bahwa *marketing* adalah aktivitas, pengaturan dan proses untuk mengerjakan, mengomunikasikan, menyampaikan dan bertukar penawaran yang bernilai untuk pelanggan, klien, mitra dan masyarakat pada umumnya. Pendapat ini didukung oleh Stanton (2001, hlm. 113) yang mengemukakan bahwa pemasaran/*marketing* adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, mempromosikan, menentukan harga dan mendistribusikan barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan kepada pembeli potensial. *Marketing* adalah ujung tombak dari sebuah perusahaan, kualitas *marketing* dapat menentukan kemajuan bagi perusahaan tersebut, hal ini dikarenakan *marketing* merupakan bidang yang memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan pendapatan (*income*) bagi perusahaan. Semakin baik kualitas *marketing* maka semakin besar pendapatan perusahaan dan begitu pula sebaliknya.

Pentingnya posisi *marketing* dalam perusahaan tentunya harus diimbangi dengan pengelolaan dan pengembangan SDM yang tepat. Kurangnya kompetensi dari staf *marketing* dapat berakibat fatal bagi perusahaan. Kompetensi dasar yang wajib dimiliki oleh seorang *marketing* antara lain adalah kemampuan berkomunikasi, negosiasi, penguasaan teknologi dan kemampuan menganalisis pasar. Selain kompetensi tersebut, kepribadian dan karakter dari *marketing* juga

Argi Gumilar, 2017

STUDI EVALUATIF PROGRAM PELATIHAN SELLING MADE SIMPLE PADA PT. SHAFUTAMA INDONESIA  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan karena seorang *marketing* akan terjun langsung ke masyarakat dan membawa nama baik dari perusahaan. Kompetensi dasar, karakter, dan kepribadian ini tentunya tidak dapat diperoleh secara instan tanpa melalui sebuah proses tertentu.

Program pelatihan *Selling Made Simple* merupakan suatu jawaban yang dibutuhkan untuk membentuk *marketing* yang tangguh, cekatan, jujur dan bertanggung jawab. Dalam program pelatihan *Selling Made Simple*, peserta dikembangkan menurut potensi diri masing masing dan diarahkan untuk menjadi *marketing* sesuai dengan potensinya. Dalam program pelatihan *Selling Made Simple*, peserta akan diasah keterampilannya dalam berkomunikasi, memasarkan dan melakukan negosiasi dengan *client*. Tidak hanya itu, peserta juga akan diberikan pendidikan karakter (*character building*) sebagai dasar/landasan dalam menjalani profesi sebagai marketing. Kualitas dan keberhasilan dari program *Selling Made Simple* dapat diukur dan dinilai dengan melakukan sebuah evaluasi program pelatihan. Evaluasi merupakan suatu penetapan kriteria keberhasilan dari tiap aspek yang terdapat pada program pelatihan yang berlangsung. Dengan adanya kriteria keberhasilan maka tiap aspek dalam pelatihan dapat diukur sehingga akan tercipta pelatihan yang terstruktur, tepat sasaran, efektif dan efisien. Tyler (dalam Arikunto & Abdul Jabar, 2008, hlm. 5) berpendapat bahwa evaluasi program adalah proses untuk mengetahui apakah tujuan pendidikan sudah dapat terealisasikan. Kemudian Cronbach dan Stufflebeam (dalam Arikunto & Abdul Jabar, 2008, hlm. 5) mengemukakan bahwa evaluasi program merupakan upaya dalam mengumpulkan dan menyediakan informasi kepada pengambil keputusan/pembuat kebijakan. Dapat disimpulkan bahwa evaluasi program merupakan suatu proses kegiatan untuk mengetahui ketercapaian tujuan pendidikan / pelatihan yang nantinya akan menghasilkan sebuah informasi yang dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan. Peranan evaluasi program pelatihan tidak hanya untuk melihat sampai mana kualitas dan keberhasilan dari program pelatihan, melainkan dapat digunakan sebagai landasan dari suatu lembaga untuk menindaklanjuti keberlangsungan program pelatihan tersebut. Hasil yang diperoleh

dari evaluasi dapat menjadi bahan dalam perbaikan dan penyempurnaan dari program pelatihan yang telah dilaksanakan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Studi Evaluatif Program Pelatihan *Selling Made Simple* pada PT. Shafutama Indonesia”.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah umum dari penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas program pelatihan *Selling Made Simple* yang dilaksanakan PT.Shafutama Indonesia pada BPRS Harta Insan Karimah periode Juni 2017?”

Rumusan masalah khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas program pelatihan *Selling Made Simple* yang dilaksanakan oleh PT.Shafutama Indonesia pada BPRS Harta Insan Karimah dilihat pada aspek *Context*?
2. Bagaimana kualitas program pelatihan *Selling Made Simple* yang dilaksanakan oleh PT.Shafutama Indonesia pada BPRS Harta Insan Karimah dilihat pada aspek *Input*?
3. Bagaimana kualitas program pelatihan *Selling Made Simple* yang dilaksanakan oleh PT.Shafutama Indonesia pada BPRS Harta Insan Karimah dilihat pada aspek *Process*?
4. Bagaimana kualitas program pelatihan *Selling Made Simple* yang dilaksanakan oleh PT.Shafutama Indonesia pada BPRS Harta Insan Karimah dilihat pada aspek *Product*?

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, data untuk penelitian akan diambil dengan menggunakan instrumen berupa angket, studi dokumentasi, dan wawancara kepada responden. Instrumen akan melalui proses validasi dengan *expert judgement* yang dilakukan oleh pakar dalam bidang evaluasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan demikian data akan diolah dengan menggunakan rumus statistik.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana kualitas program pelatihan *Selling Made Simple* di PT. Shafutama Indonesia pada BRPS Harta Insan Karimah.

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelaksanaan program pelatihan *Selling Made Simple* yang dilaksanakan oleh PT. Shafutama Indonesia pada BPRS Harta Insan Karimah dilihat pada aspek *Context*.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelaksanaan program pelatihan *Selling Made Simple* yang dilaksanakan oleh PT. Shafutama Indonesia pada BPRS Harta Insan Karimah dilihat pada aspek *Input*.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelaksanaan program pelatihan *Selling Made Simple* yang dilaksanakan oleh PT. Shafutama Indonesia pada BPRS Harta Insan Karimah dilihat pada aspek *Process*.
4. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelaksanaan program pelatihan *Selling Made Simple* yang dilaksanakan oleh PT. Shafutama Indonesia pada BPRS Harta Insan Karimah dilihat pada aspek *Product*.

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas program pelatihan *Selling Made Simple*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, pelatihan ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan, serta menambah kajian bagi peneliti mengenai kualitas pelaksanaan program pelatihan *Selling Made Simple* di PT. Shafutama Indonesia.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Instruktur dan Fasilitator

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi instruktur dan fasilitator pelatihan sebagai masukan untuk perbaikan dan

pengembangan kualitas dalam keberlangsungan program pelatihan selanjutnya.

b. PT. Shafutama Indonesia

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi PT. Shafutama Indonesia dalam pelaksanaan dan peningkatan kualitas program pelatihan *Selling Made Simple*.

c. Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk pengembangan ilmu yang berkaitan dengan evaluasi program pelatihan.

## 1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Skripsi ini terdiri dari Bab I sampai Bab V. Penulisan skripsi pada Bab I berisi tentang latar belakang penelitian yang menjadi landasan awal dilaksanakannya penelitian ini. Kemudian dilanjutkan dengan pemaparan rumusan masalah sebagai persoalan utama yang akan dijawab oleh penelitian ini nantinya. Setelah adanya pemaparan mengenai latar belakang dan rumusan masalah, terdapat tujuan dan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini.

Penulisan skripsi pada Bab II berisi tentang kajian teori yang berkaitan dengan rumusan masalah pada Bab I. Dalam bab ini terdapat tinjauan teoritis dari evaluasi program pelatihan yang berhubungan dan selanjutnya dijadikan landasan sebagai jawaban dari rumusan masalah serta penyusunan kisi kisi instrumen penelitian pada Bab III. Dalam bab ini juga membahas tentang penelitian terdahulu yang digunakan sebagai sumber referensi terkait dengan evaluasi program pelatihan. Selanjutnya dalam bab ini dibahas mengenai posisi teoretis peneliti, yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan program pelatihan.
2. Melakukan perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.
3. Melakukan kajian teori yang berkaitan dengan evaluasi program pelatihan.
4. Menyusun metode dan instrumen penelitian yang akan digunakan untuk pengambilan data.

5. Melakukan penelitian berdasarkan model evaluasi *context, input, process, product* (CIPP).
6. Melakukan pengolahan data dari penelitian yang telah dilaksanakan.
7. Pemaparan hasil pengolahan data secara deskriptif.
8. Pembuatan simpulan dan saran.

Kajian teori, penelitian terdahulu dan posisi teoretis peneliti pada Bab II akan menjadi rujukan untuk pemaparan lebih lanjut pada bab IV.

Penulisan skripsi pada Bab III berisi tentang metode penelitian, definisi operasional dan rumus statistik yang digunakan. Metode penelitian berkaitan dengan jenis penelitian, waktu, rancangan, populasi serta sampel yang dipilih dalam penelitian. Dalam bab ini instrumen penelitian dirancang sebagai alat pengumpul data yang mampu menjawab rumusan masalah pada Bab I.

Penulisan skripsi pada Bab IV berisi tentang temuan yang diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang telah dibuat pada Bab I, serta dilakukan pembahasan mengenai temuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam bab ini hasil temuan dibahas dengan melihat kembali pada kajian teori pada Bab II sebagai landasan.

Penulisan skripsi pada Bab V berisi simpulan, implikasi dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang berisi tentang simpulan dan penafsiran dari peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian dan kemudian mengajukan hal-hal penting serta saran dan masukan kepada lembaga yang terkait dan peneliti selanjutnya.



