

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelatihan

2.1.1. Pengertian Pelatihan

Pelatihan adalah proses kegiatan yang meliputi rangkaian yang dilaksanakan secara sengaja dalam bentuk pemberian kepada tenaga kerja yang dilakukan oleh tenaga profesional pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta guna meningkatkan produktivitas dalam suatu organisasi. Menurut Dessler dalam Agusta dan Sutanto (2013:1), “pelatihan adalah proses mengajarkan karyawan sebuah keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka”. Menurut Rivai dan Sagala (2011:212), “pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi”. Selain itu, “pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan” (Widodo, 2015:82)

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah proses meningkatkan kompetensi, dan keterampilan karyawan guna menciptakan efektivitas dan efisien pekerjaan. Hal ini sangat penting dalam meningkatkan mutu dan kualitas karyawan yang dimiliki oleh sebuah perusahaan sebagai aset.

2.1.2. Tujuan Pelatihan

Serangkaian pelatihan yang dilaksanakan untuk karyawan memiliki tujuan dan fungsi agar dapat mempelajari perilaku kerja dan dapat menempuh prosedur yang efektif dan efisien. Carrel (dalam Salinding, 2011:15) menjelaskan bahwa tujuan penelitian adalah memperbaiki kinerja, memecahkan permasalahan, menghindari keusangan manajerial, meningkatkan ketrampilan karyawan, persiapan promosi dan keberhasilan manajerial, memperbaiki kepuasan untuk kebutuhan pengembangan personel dan memperjelas sasaran dari pelatihan yang ingin dicapai. “Tujuan dari pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan adalah untuk meningkatkan produktivitas, meningkatkan kualitas, mendukung perencanaan SDM,

meningkatkan moral anggota, memberikan kompensasi yang tidak langsung, meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja, dan meningkatkan perkembangan kemampuan dan keahlian personel” (Widodo, 2015:84). Dari pengertian tersebut diketahui bahwa penelitian memiliki fungsi yang fundamental dalam sebuah industri yaitu kepada moral karyawannya dan menciptakan hal yang positif bagi industri itu sendiri.

2.1.3. Manfaat Pelatihan

Menurut Sikula yang dikutip oleh Doni Juni Priansa (2014:176), manfaat pelatihan sebagai berikut :

- a. Memperbaiki moral pekerja
- b. Membantu pengembangan perusahaan
- c. Membantu dalam pengembangan ketrampilan kepemimpinan, motivasi, loyalitas, sikap yang lebih baik yang menampilkan pekerja yang sukses
- d. Membantu dalam menghadapi stress dan konflik dalam pekerjaan.
- e. Membantu dalam mendorong dan mencapai pengembangan dan kepercayaan diri
- f. Menyediakan informasi untuk memperbaiki pengetahuan kepemimpinan dan keterampilan dan berkomunikasi
- g. Untuk pelaksana kebijakan sendiri adalah untuk menyediakan lingkungan kerja yang baik dan dapat memperbaiki komunikasi dan hubungan lintas personal.

“Salah satu manfaat pelatihan adalah membantu mendorong dan mencapai pengembangan rasa percaya diri dan memberikan nasehat dan jalan untuk pertumbuhan masa depan. Sedangkan untuk manfaat perusahaan sendiri adalah mengarahkan untuk meningkatkan profitabilitas terhadap orientasi profit, meningkatkan hubungan kerja antara atasan dan bawahan, serta membantu menciptakan image perusahaan yang lebih baik” (Rivai dan Sagala, 2011:217).

2.1.4. Faktor yang mempengaruhi Pelatihan

Pelatihan adalah serangkaian aktivitas guna meningkatkan kualitas dan pengalaman. Menurut Rivai (2014:173) ada beberapa faktor pelatihan yang harus diperhatikan seperti materi, metoden tujuan pelatihan, dan lingkungan yang mendukung. Faktor yang dipertimbangkan adalah:

- Efektivitas biaya
- Materi program yang dibutuhkan
- Prinsip pembelajaran
- Ketepatan fasilitas
- Kemampuan peserta
- Kemampuan instruktur pelatihan

Dalam pengertian diatas diketahui bahwa pendidikan dan pelatihan harus memperhatikan dan menjamin proses belajar yang efisien dan berguna bagi karyawan maupun perusahaan.

2.1.5. Evaluasi Pelatihan

Evaluasi pelatihan diperlukan agar dapat melihat apakah pelatihan ini berjalan efektif atau tidak. Evaluasi digunakan untuk melihat proses sejauh mana pelatihan tersebut berjalan dengan baik didalam lingkungan perusahaan. Menurut Rusman (2011:218) menjelaskan, pendekatan evaluasi yang paling luas adalah kerangka yang dikemukakan oleh Donald Kirkpatrick yaitu teori *The Four Levels Technique for Evaluating Training Program* yang isinya adalah :

a. Reaction

Melihat apakah peserta menyukai program pelatihan tersebut seperti perasaan, pemikiran, dan keinginan tentang pelaksanaan pelatihan. Evaluasi Reaksi Adalah evaluasi untuk mengukur kepuasan pelatihan. Evaluasi tahap ini tidak mengukur apa yang telah dipelajari namun mengukur minat dan potensi peserta. Hal ini dapat menjadi ukuran karena program pelatihan dianggap efektif apabila proses pelatihan dirasa menyenangkan dan memuaskan peserta pelatihan. Kepuasan

peserta yang tinggi, akan berimplikasi langsung terhadap motivasi dan semangat peserta dalam pelatihan. Motivasi ini akan memunculkan reaksi positif dari setiap peserta yang hadir. Sebaliknya, jika peserta merasa tidak puas maka peserta tidak akan termotivasi dan tidak akan mempunyai reaksi yang cukup untuk mengimplementasikan inti materi dari pelatihan tersebut. Kepuasan ini dapat diukur dari beberapa aspek;

1. Materi yang diberikan
2. Fasilitas yang diberikan
3. Strategi penyampaian materi yang digunakan
4. Jadwal kegiatan
5. Media pembelajaran yang tersedia

b. Learning

Sikap yang berubah, pengetahuan yang dipelajari, serta pengukuran yang dilaksanakan dalam bentuk tes.

Evaluasi ini adalah mengukur program pelatihan yang diberikan dan menentukan sejauh mana perkembangan pelatihan yang diberikan.

Aspek yang dilihat antara lain adalah :

1. Pengukuran peningkatan kompetensi
2. Segi pengetahuan
3. Keterampilan
4. Sikap yang sesuai dengan tujuan pelatihan.

Menurut Kennedy, E., P., Chyung & Brikerhoff , O., R. (2013), “Pelaksanaan evaluasi belajar diperlukan untuk mengukur seberapa baik peserta dalam mempelajari pengetahuan dan keterampilan”.

c. Behavior

Tingkah laku dilakukan guna melihat perubahan yang terjadi pada peserta yang mengikuti pelatihan dan setelah dia kembali ke lingkungan pekerjaan. Hal yang dilihat adalah pengetahuan, keterampilan dan sikap. Evaluasi ini berbeda dengan evaluasi kedua. Perbedaannya yaitu evaluasi kedua bersifat internal dimana evaluasi perubahan sikap peserta pada saat pelatihan. Sedangkan pada evaluasi ini, fokus lebih tertuju

kepada sifat peserta setelah kembali kepada tempat kerja mereka. Evaluasi ini adalah evaluasi terhadap *outcome* kegiatan pelatihan. Evaluasi pelatihan mengukur pengetahuan, keterampilan, atau sikap apa yang dapat dipraktikkan di dalam pekerjaan peserta serta melihat seberapa jauh perilaku kerja yang muncul setelah mengikuti pelatihan. Dalam evaluasi ini, fokus yang ditunjukkan adalah perilaku kerja peserta yang berhubungan dengan materi latihan, dan bukan karena konteks hubungan kerja sesama rekan kerja. Untuk mengimplementasikan pelatihan tersebut, menurut Kirkpatrick dalam Bagiyono (2012:321) terdapat 4 kondisi yang diperlukan yaitu :

1. Seseorang ingin berubah
2. Seseorang mempunyai keinginan untuk berubah
3. Seseorang bekerja dalam lingkungan yang tepat
4. Seseorang harus mendapatkan penghargaan untuk hasil baik di dalam pekerjaan mereka.

Hal ini tidak terlepas juga dengan keinginan peserta untuk berubah karena perubahan perilaku adalah hak peserta.

Dari 4 kondisi tersebut, kondisi pertama dan kedua dapat diperoleh dengan pelatihan sikap yang tepat, sedangkan untuk ketiga dan keempat diperlukan faktor eksternal seperti lingkungan yang memadai dan hubungan relasi kerja yang mendukung untuk pengembangan sikap dan pengetahuan.

Untuk melakukan evaluasi level 3 ini, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan seperti ; faktor pertama peserta harus diberikan waktu untuk berlangsungnya perubahan sifat, yaitu kurang lebih 3 sampai 6 bulan, lakukan evaluasi sebelum dan sesudah pelatihan, dan lakukan evaluasi ulangan untuk memastikan peserta tetap pada perilaku yang sesuai.

d. Result

Adalah evaluasi terpenting karena melihat sejauh mana dampak dari pelatihan tersebut serta mempelajari dampak bagi perusahaan secara keseluruhan.

Evaluasi pada level keempat ini adalah untuk melihat hasil akhir yang terjadi setelah mengikuti suatu program pelatihan. Biasanya, ada data yang disertakan sebelum pelatihan yaitu mengenai target apa saja yang perlu dicapai dan membandingkan dengan evaluasi sebelumnya. Penting untuk dipahami bahwa hasil dari penelitian harus dipaparkan seutuhnya meskipun tidak mencapai target yang ditentukan. Hal ini diperlukan untuk mempelajari faktor apa saja yang menyebabkan hasil tersebut berhasil atau tidak. Menurut Rafiq, M (2015), “Evaluasi hasil diperlukan untuk menjadi manfaat dalam mencapai tujuan organisasi”. Beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam melakukan pengukuran evaluasi ini adalah ;

1. Menggunakan data sekunder, seperti data penjualan, data produksi, dan lain-lain untuk melihat hasil survey.
2. Lakukan evaluasi ulang pada waktu yang sesuai dan dirasa tepat. Karena dalam pelatihan, tidak ada waktu yang spesifik.
3. Dapat mewawancarai pimpinan dan peserta pelatihan.

Aspek ini diharapkan mampu mengukur sebuah hasil yang diperoleh secara maksimal dengan tujuan untuk mengetahui secara dalam fungsi dari pelatihan tersebut.

2.2. Pengembangan

2.2.1. Pengertian Pengembangan

Menurut Rivai dan Sagala (2011:236), “Pengembangan adalah cara yang efektif untuk menghadapi beberapa rintangan dan tantangan, termasuk ketertinggalan karyawan”.

Menurut Singodimedjo (dalam Sutrisno, 2009:61) menjelaskan bahwa pengembangan SDM adalah proses persiapan individu untuk memikul tanggung jawab didalam organisasi, yang biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik.

Menurut Aprinto (2013:454), “Pengembangan merupakan sebuah perubahan yaitu mengubah dinamika bagaimana karyawan bekerja dan interaksinya terhadap lingkungan kerja dan karyawan lainnya”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pengembangan adalah proses yang dilakukan secara sistematis dan terencana yang mengarah pada peningkatan sebuah sumber daya agar terciptanya kualitas dan mutu yang baik.

2.2.2. Tujuan Pengembangan

Menurut Mangkunegara (2013:45), tujuan dari pelatihan dan pengembangan karyawan adalah :

- a. Meningkatkan produktivitas kerja.
- b. Meningkatkan moral dan semangat kerja.
- c. Meningkatkan semangat pegawai dalam berprestasi.
- d. Meningkatkan penghayatan dan ideologi.
- e. Meningkatkan perkembangan pegawai.

Menurut Simamora dalam Hartatik (2013:45), tujuan diadakannya pengembangan pelatihan adalah :

- a. Memperbaiki kinerja karyawan.
- b. Memperbarui keahlian karyawan.
- c. Memfokuskan karyawan terhadap organisasi.
- d. Membantu memecahkan masalah operasional.
- e. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi.
- f. Mempersiapkan karyawan untuk promosi.

Menurut Hasibuan (2016:70), tujuan pengembangan hakikatnya menyangkut :

- a. Produktivitas kerja
- b. Efisiensi
- c. Kerusakan
- d. Kecelakaan
- e. Pelayanan
- f. Moral

- g. Karier
- h. Konseptual (cakap memiliki kemampuan/skill)
- i. Kepemimpinan

Menurut Sutrisno (2009:63), “Pengembangan bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dan keterampilan karyawan dalam menyelesaikan tugas secara maksimal.

Secara garis besar dapat dijelaskan bahwa proses pengembangan memiliki kaitan erat terhadap perkembangan kemampuan dan moral karyawan di dalam sebuah perusahaan. Pengembangan juga dapat menanamkan sebuah tujuan kepada semua karyawan untuk mencapai sebuah target.

2.2.3. Faktor Pelatihan dan Pengembangan

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pelatihan dan pengembangan menurut Mangkunegara (2009:51):

- a. Sasaran pelatihan dan pengembangan yang harus jelas
- b. Pelatih harus professional dan ahli
- c. Materi pelatihan harus sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai
- d. Metode pelatihan dan pengembangan harus sesuai dengan tingkat kemampuan karyawan
- e. Peserta harus memenuhi syarat yang ditentukan.

Dalam teori yang ditulis oleh Hasibuan (2016:72) jenis pengembangan dibagi menjadi dua yaitu:

- f. Pengembangan informal yaitu keinginan atau usaha sendiri karyawan untuk mengembangkan diri sendiri.
- g. Pengembangan formal yaitu karyawan ditugaskan perusahaan untuk mengikuti Pendidikan atau latihan.

2.3. Komunikasi

2.3.1. Definisi Komunikasi

Secara etimologis, komunikasi berasal dari kata latin yaitu “Communicare” yang berarti memiliki bersama. Sedangkan pengertian secara definisi, yaitu “komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (noise), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik” (Joseph A. DeVito, 2011:24). Sedangkan menurut Hermawan (2012:4), Komunikasi adalah proses menyampaikan informasi, pesan, ide, gagasan dari satu pihak kepada pihak lain sehingga terjadi saling mempengaruhi di antara keduanya”. Dari pengertian diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi sangat penting dalam menyelaraskan sebuah ide-ide, penukaran informasi, pengembangan informasi dan pengetahuan.

2.3.2. Tujuan dan Fungsi Komunikasi

Fungsi dari komunikasi ini mempunyai hal yang berbeda beda menurut dari Dedy Mulyana (Mulyana, 2014:5-38) yang berjudul “Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar”, adalah :

a. Komunikasi Ekspresif

Komunikasi ekspresif tidak langsung bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument untuk menyampaikn perasaan (emosi) kita.

b. Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual bertujuan untuk komitmen mereka kepada tradisi keluarga, komunitas, suku, bangsa, negara, ideology, atau agama mereka.

c. Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur.

d. Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep-konsep diri kita, aktualisasi-diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain

Setiap proses dalam berkomunikasi memiliki tujuan yang pasti yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi dari arti lain yaitu komunikasi harus mencapai hasil yang maksimal dimana seorang komunikator dalam menyampaikan pesan harus sebisa mungkin mendapatkan *feedback* yang positif dari penerima pesannya. Dan efektivitas diartikan sebagai cara untuk mengoptimalkan fungsi dalam proses komunikasi. Menurut Komala (2009:139-140), “Komunikasi harus memainkan peran secara tepat untuk menciptakan iklim yang kondusif”.

2.3.3. Unsur Komunikasi

Menurut Harrold Lasswell (dalam Mulyana, 2014:69) ada beberapa unsur penting dalam komunikasi antara lain :

- h. Sumber : Adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi.
- i. Pesan : Pesan terdapat 3 komponen yaitu makna, simbol, dan bentuk pesan. Pesan sendiri adalah apa yang dikomunikasikan dari sumber kepada penerima
- j. Saluran : Alat yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesan kepada penerima.
- k. Penerima : Sering disebut juga sasaran atau tujuan. (*receiver, audience, decoder*)
- l. Efek : Adalah apa yang terjadi pada penerima setelah menerima pesan atau informasi.

2.4. Kerangka Berpikir

