

**EVALUASI PROGRAM PELATIHAN *PRODUCT KNOWLEDGE*
DEPARTEMEN MARKETING DELTA PADA PT PHAPROS, Tbk SEMARANG**

**Ruli Kurniawati,
Putut Haribowo**

**Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Semarang
Jl. Prof.H.Sudarto, SH, Tembalang, Kotak Pos 6199/SMS Semarang 50061**

ABSTRACT

Human Resources (HR) has an important asset in a company. To develop employees competence, PT Phapros, Tbk Semarang arranges Product Knowledge training program for Delta Marketing Department employees. The department consists of Medical Sales Representative, Area Manager, and Supervisor. The training program is arranged to improve the knowledge, skill, and employees' quality about sales detailing of Delta's product.

In order to achieve appropriate training, it should be evaluated to see whether the training has reached target or not. Therefore, the purposes of this research were to analyze the result of participants' reaction about the Product Knowledge training program and to evaluate the result of participant's learning based on post-test and pre-test.

This research was descriptively analysis written. The method of collecting the data were interview and literature study. The data used are the primary, secondary in the form of qualitative and quantitative data. The techniques of analysis used are descriptive statistic and wilcoxon signed rank test. SPSS version 16.0 is used to process the data.

The result of the research shows that the evaluation results in reaction level, the participants give a good assesment to training's factors, such as material, trainer, facilities, and committe's service. Then, learning evaluation shows the change in knowledge as a result of the training. Knowledge improvement is shown from wilcoxon test with Z value of -5.379 and significant value is 0,000. The test shows that

there is a difference between pre-test and post test.

PT Phapros, Tbk Semarang can use these results as a reference in order to improve the implementation of further product knowledge training program.

Keyword: *training, evaluation, reaction and learning, product knowledge*

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) disebut sebagai *human resource*, tenaga atau kekuatan yang dimiliki manusia. SDM merupakan aset penting bagi suatu perusahaan karena manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap aktivitas perusahaan baik menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan perusahaan. Dalam perkembangannya, SDM didukung oleh kemajuan teknologi, pendidikan, ilmu pengetahuan serta tuntutan daya saing produksi barang dan jasa yang dihasilkan. Menyikapi hal tersebut, perusahaan perlu melakukan suatu upaya agar kemampuan yang dimiliki karyawannya dapat meningkat, sehingga akan menghasilkan SDM yang lebih trampil dalam bekerja dan mempunyai kinerja tinggi. Hal ini dapat direalisasikan dengan adanya program pelatihan karyawan. Menurut Mangkuprawira (2004:135) menyatakan bahwa Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar.

Pada dasarnya pelatihan (*training*) merupakan suatu kegiatan yang terencana dari perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, sikap kerja seseorang dan teknik pelaksanaan kerja tertentu yang berkaitan dengan uraian pekerjaan (*Job description*) baik karyawan baru maupun karyawan lama.

Setiap kegiatan pelatihan akan di akhiri dengan evaluasi. Pelaksanaan evaluasi dirasa sangat penting, karena merupakan usaha untuk dapat mengetahui seberapa besar keberhasilan penyelenggaraan suatu program pelatihan dapat diperoleh hasil yang maksimal dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan perusahaan. Selain itu, dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penyelenggaraan program pelatihan selanjutnya. Menurut Kirkpatrick dalam kutipan Moekijat (1993:47) mengemukakan bahwa “Evaluasi pelatihan itu dibagi menjadi empat tingkat yaitu tingkat reaksi, belajar, perilaku, dan hasil.”

PT Phapros, Tbk Semarang merupakan perusahaan farmasi terkemuka yang menghasilkan produk inovatif dan jasa kesehatan yang didukung oleh manajemen profesional. Salah satu strategi perusahaannya adalah strategi pengembangan SDM *Competency Based Organization* (CBO) yang merupakan penjabaran visi-misi perusahaan berdasarkan pada pengembangan kompetensi karyawan. Penerapan CBO diarahkan pada terciptanya faktor-faktor kompetensi *skill, knowledge, attitude* yang efektif dalam meningkatkan daya saing bisnis perusahaan. Kunci keberhasilan perusahaan adalah memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan berdedikasi. Oleh karena itu, PT Phapros, Tbk Semarang telah menyusun rencana dan anggaran pelatihan tahunan yang terdiri dari program-program pelatihan, kemudian di *break-down* ke dalam perencanaan tiap bulannya.

Direktorat pemasaran PT Phapros, Tbk Semarang dibagi menjadi 5 Departemen meliputi: Departemen Delta, Departemen *Ethical*, Departemen OTC, Departemen

OGB, dan Departemen *Marketing Insight*. Pada Departemen Delta bertugas untuk mempromosikan dan memasarkan produk obat-obatan khusus yang tidak dijual bebas serta harus menggunakan resep dokter. Keberhasilan kerja seorang karyawan marketing Delta yaitu dapat mencapai target penjualan dan profit di area tanggung jawabnya. Untuk meningkatkan pengetahuan dan kualitas karyawan marketing Delta mengenai *detailing* penjualan produk-produk Delta maka PT Phapros, Tbk Semarang menyelenggarakan pelatihan internal yaitu program pelatihan *Product Knowledge*.

Pada dasarnya pihak Manajemen SDM telah melakukan evaluasi program pelatihan *Product Knowledge* ini pada tingkat reaksi peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan dan tingkat pembelajaran dengan memberikan tes sebelum pelatihan (*pre-test*) dan tes setelah mengikuti pelatihan (*post-test*) kepada peserta pelatihan. Namun, hasil evaluasi belum diolah secara statistik. Hal ini dapat dikatakan bahwa data evaluasi yang diperoleh belum dianalisis secara tepat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka judul penelitian ini adalah “Evaluasi Program Pelatihan *Product Knowledge* Departemen Marketing Delta pada PT Phapros, Tbk Semarang”.

PERUMUSAN MASALAH

Dalam penelitian ini akan membahas tentang bagaimana reaksi peserta terhadap penyelenggaraan program pelatihan *Product Knowledge* dan apakah terdapat peningkatan pengetahuan peserta sebelum dan setelah mengikuti pelatihan tersebut berdasarkan hasil nilai *pre-test* dan *post-test*.

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui penyelenggaraan program pelatihan *Product Knowledge* pada PT Phapros, Tbk Semarang.

- b. Untuk menganalisis reaksi peserta terhadap penyelenggaraan program pelatihan *Product Knowledge*.
- c. Mengevaluasi hasil pembelajaran peserta berdasarkan hasil nilai *pre-test* dan *post-test*.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Program Pelatihan

Menurut Nawawi (1991:208), yang memberikan definisi bahwa “Pelatihan adalah program-program untuk memperbaiki kemampuan melaksanakan pekerjaan secara individual, kelompok, dan atau berdasarkan jenjang jabatan dalam organisasi maupun perusahaan.”

Tujuan Pelatihan

Tujuan-tujuan utama pelatihan pada intinya dapat dikelompokkan dalam enam bidang utama (Siswanto dan Meldona, 2011:218), yaitu:

- a. Memperbaiki kinerja
- b. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi
- c. Mengurangi waktu belajar karyawan baru supaya menjadi kompeten
- d. Membantu memecahkan persoalan operasional
- e. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perkembangan pribadi
- f. Mempersiapkan karyawan baru untuk promosi

Dimensi-dimensi Pelatihan Karyawan

Menurut Rae dalam kutipan Sofyandi (2008:119), Dimensi program pelatihan yang efektif yang diberikan perusahaan kepada karyawannya dapat diukur melalui:

- a. Isi pelatihan, yaitu apakah isi program pelatihan relevan dan sejalan dengan kebutuhan pelatihan, dan apakah pelatihan tersebut *up to date*.
- b. Metode pelatihan, apakah metode pelatihan yang diberikan sesuai untuk subjek itu dan apakah metode pelatihan, tersebut sesuai dengan gaya belajar peserta pelatihan.

- c. Sikap dan ketrampilan instruktur, yaitu apakah instruktur mempunyai sikap dan ketrampilan penyampaian mendorong orang untuk belajar.
- d. Lama waktu pelatihan, yaitu beberapa lama waktu pemberian materi pokok yang harus dipelajari dan seberapa cepat tempo penyampaian materi tersebut.
- e. Fasilitas pelatihan, yaitu apakah tempat penyelenggaraan pelatihan dapat dikendalikan oleh instruktur, apakah relevan dengan jenis pelatihan, dan apakah makanannya memuaskan.

Tahap-tahap Pelatihan

Program pelatihan mempunyai tiga tahap aktivitas, Barnadin dan Russel (dalam Sulistyani dan Rosidah, 2003:178), yaitu:

- a. Penilaian kebutuhan pelatihan (*need assessment*), tujuannya adalah mengumpulkan informasi untuk menentukan dibutuhkan atau tidaknya program pelatihan.
- b. Pengembangan program pelatihan (*development*), bertujuan untuk merancang desain program latihan dan metode-metode latihan yang dibutuhkan guna mencapai tujuan pelatihan.
- c. Evaluasi program latihan (*evaluation*), tujuannya untuk menguji apakah program-program pelatihan yang telah dijalani, secara efektif mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Evaluasi Pelatihan

Menurut Slameto (2001:6) mengemukakan bahwa “Evaluasi adalah suatu alat untuk menentukan apakah tujuan pendidikan dan apakah proses dalam pengembangan ilmu telah berada di jalan yang diharapkan”.

Menurut Ritonga (2011) menyatakan bahwa Evaluasi pelatihan adalah suatu usaha/aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan informasi atau penjelasan tentang hasil dari suatu pelatihan yang dilaksanakan, artinya evaluasi pelatihan melihat apakah ada perubahan, peningkatan, kemajuan yang didapati setelah pelatihan.

Model Evaluasi Efektivitas Pelatihan dari Kirkpatrick

Efektivitas pelatihan dipengaruhi oleh proses sebelum diselenggarakannya pelatihan, selama penyelenggaraan pelatihan hingga sesudah pelatihan dilaksanakan. Salah satu

model yang paling digunakan dalam evaluasi pelatihan adalah *The Kirkpatrick Model* yang merekomendasikan adanya empat tingkatan atau kriteria sebagai dasar evaluasi, yaitu pada Tabel 1.

TABEL 1
MODEL EVALUASI EMPAT LEVEL KIRKPATRICK

Tingkat	Jenis Evaluasi (Apa Yang Diukur)	Deskripsi Evaluasi Dan Karakteristik	Contoh Alat Evaluasi Dan Metode
1	Reaksi	Evaluasi reaksi adalah bagaimana delegasi merasa tentang pelatihan atau pengalaman belajar.	'Happy lembar', formulir umpan balik. Reaksi verbal, survei pasca-pelatihan atau kuesioner.
2	Belajar	Evaluasi Belajar adalah pengukuran peningkatan pengetahuan - sebelum dan sesudah.	Biasanya penilaian atau tes sebelum dan sesudah pelatihan. Wawancara atau pengamatan juga dapat digunakan.
3	Perilaku	Evaluasi Perilaku adalah tingkat terapan belajar kembali pada pekerjaan - implementasi.	Observasi dan wawancara dari waktu ke waktu yang diperlukan untuk menilai perubahan, relevansi perubahan, dan keberlanjutan perubahan.
4	Hasil	Hasil evaluasi adalah efek pada bisnis atau lingkungan oleh peserta pelatihan.	Langkah-langkah sudah di tempat melalui sistem manajemen normal dan pelaporan - tantangannya adalah untuk berhubungan dengan peserta pelatihan.

Sumber:

<http://www.businessballs.com/kirkpatricklearningevaluationmodel.htm>.

Product Knowledge

Pengertian Product Knowledge lingkup kefarmasian adalah sebagai berikut:

Berdasarkan <http://zakyaquarius.blogspot.com/2013/09/mata-kuliah-semester--filsafat-farmasi.html> menerangkan bahwa Pengetahuan kefarmasian mencakup pengetahuan mengenai identifikasi, pemilihan, aksi farmakologis, pengawetan, penggabungan, analisis, dan pembakuan bahan obat. Selain itu mencakup pula penyaluran dan penggunaan obat yang sesuai dan aman.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan marketing Delta PT Phapros, Tbk Semarang yang mengikuti pelatihan *Product Knowledge* berjumlah 38 orang. Dalam penelitian ini menyelidiki semua elemen dalam populasi yang dinamakan dengan Sensus. Menurut Marzuki (2005:49) "Sensus adalah mencatat semua elemen yang diselidiki. Peneliti menyelidiki semua obyek, semua gejala, semua kejadian, semua peristiwa."

Prosedur Pengumpulan Data

Data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Asisten Manajer Perencanaan dan Pengembangan SDM PT Phapros, Tbk Semarang terkait penyelenggaraan program pelatihan *Product Knowledge*.

Disamping itu, digunakan data sekunder yang berupa dokumen yang terkait dalam proses penyelenggaraan pelatihan seperti materi program, soal *pre-test* dan *post-test*, jawaban hasil Form Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan yang diisi oleh peserta, dan rekap hasil nilai *pre-test* dan *post-test*.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen penelitian menggunakan Form Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan PT Phapros, Tbk Semarang yang menggunakan Skala Likert. Dari Form tersebut dapat diketahui jawaban atau penilaian peserta terhadap penyelenggaraan program pelatihan. Menurut Akdon dan Riduwan (2009:16), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Setiap jawaban pada Form tersebut memiliki skor/nilai tersendiri. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.

TABEL 2
SISTEM SKORING ALTERNATIF JAWABAN (SKALA LIKERT)

Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Bagus	Sangat Bagus
1	2	3	4	5

Keterangan:

- a. Sangat Buruk : bernilai 1
- b. Buruk : bernilai 2
- c. Cukup : bernilai 3
- d. Bagus : bernilai 4
- e. Sangat Bagus : bernilai 5

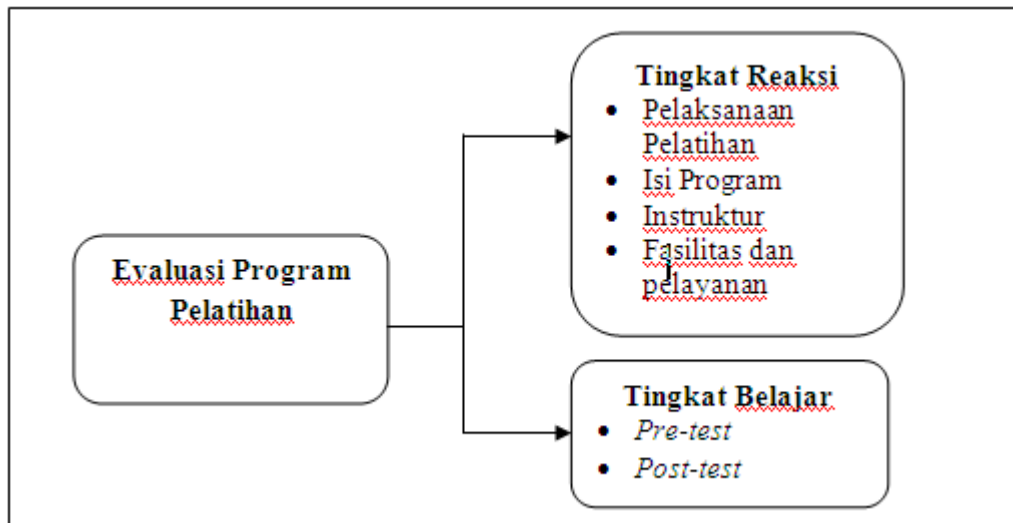
Semua peserta diharuskan untuk mengisi lengkap dan memberikan penilaian dalam setiap pertanyaan pada Form tersebut baik pertanyaan terbuka dan tertutup.

Keterangan Kriteria Interpretasi Skor

- Angka 0% - 20% = Sangat Lemah
- Angka 21% - 40% = Lemah
- Angka 41% - 60% = Cukup
- Angka 61% - 80% = Kuat
- Angka 81% - 100% = Sangat Kuat

Kerangka Pemikiran Teoritis Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran teoritis untuk menggambarkan penyelenggaraan program pelatihan *Product Knowledge* dapat dilihat pada Gambar 1.

GAMBAR 1
SKEMA KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS



Sumber: Manajemen Sumber Daya Manusia (Sofyandi, 2008), The Kirkpatrick Model (1995-2013).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tabulasi sederhana menggunakan analisis statistik deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui reaksi peserta terhadap penyelenggaraan program pelatihan *Product Knowledge* dari kriteria isi program, instruktur, fasilitas dan pelayanan penyelenggara.
2. Uji Peringkat Bertanda Wilcoxon (*Wilcoxon Signed-Rank Test*) adalah alternatif untuk uji t data berpasangan (*t-paired*) yang berfungsi untuk mengetahui apakah ada perbedaan nilai dari satu sampel sebelum dan sesudah dilakukan perlakuan tertentu dan dalam waktu yang berbeda. Berikut rumus Uji Peringkat Bertanda Wilcoxon (*Wilcoxon Signed-Rank Test*):

$$z = \frac{T - \frac{N(N+1)}{4}}{\frac{N(N+1)(2N+1)}{24}}$$

Keterangan :

N = Jumlah pasangan yang dijenjangkan

T = Jumlah jenjang minoritas yang tandanya sama

Hipotesis Penelitian

H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai *pre-test* dan *post-test*, atau peserta tidak mengalami peningkatan pengetahuan dalam program pelatihan *Product Knowledge*.

H_a : Terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai *pre-test* dan *post-test*, atau peserta mengalami peningkatan pengetahuan dalam program pelatihan *Product Knowledge*.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2005:137). Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan yang ada pada Form Evaluasi

Penyelenggaraan Pelatihan dapat dikatakan valid atau tidak. Pengujian validitas dengan menggunakan hasil penilaian peserta yang berjumlah 38 orang yang dianalisis dengan membandingkan r_{hitung} dan r_{tabel} untuk taraf signifikansi 5% dan *degree of freedom* (df) = N-2.

Hasil Uji Validitas Isi Program

Hasil dari uji validitas isi program dapat dilihat pada Tabel 3.

TABEL 3
HASIL UJI VALIDITAS ISI PROGRAM

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
A1	0,729	0,3202	0,000	Valid
A2	0,805	0,3202	0,000	Valid
A3	0,759	0,3202	0,000	Valid
A4	0,716	0,3202	0,000	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 3 maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk indikator isi program memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan sig. sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan

bahwa seluruh pertanyaan dari indikator isi program dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas Instruktur

Hasil uji validitas instruktur disajikan pada Tabel 4.

TABEL 4
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUKTUR

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
B1X	0,767	0,3202	0,000	Valid
B2X	0,756	0,3202	0,000	Valid
B3X	0,716	0,3202	0,000	Valid
B4X	0,736	0,3202	0,000	Valid
B5X	0,748	0,3202	0,000	Valid
B6X	0,741	0,3202	0,000	Valid
B1Y	0,768	0,3202	0,000	Valid
B2Y	0,550	0,3202	0,000	Valid
B3Y	0,768	0,3202	0,000	Valid
B4Y	0,730	0,3202	0,000	Valid
B5Y	0,522	0,3202	0,000	Valid
B6Y	0,676	0,3202	0,000	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4 maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk indikator instruktur memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan sig.

sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari indikator instruktur dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas Fasilitas dan Pelayanan Penyelenggara

Berdasarkan tabel 5 maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk indikator fasilitas dan pelayanan penyelenggara

memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan sig. sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari indikator fasilitas dan pelayanan penyelenggara dinyatakan valid.

TABEL 5
HASIL UJI VALIDITAS FASILITAS dan
PELAYANAN PENYELENGGARA

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
C1	0,986	0,3202	0,000	Valid
C2	0,986	0,3202	0,000	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2013

Uji Reliabilitas

Menurut Nunnally dalam buku Ghazali (2006:46) menyatakan bahwa “Suatu

konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60”.

TABEL 6
HASIL UJI RELIABILITAS

Kriteria	Kode	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai <i>Alpha</i>	Keterangan
Isi Program	A1	0,6	0,662	Reliabel
	A2	0,6	0,611	Reliabel
	A3	0,6	0,652	Reliabel
	A4	0,6	0,754	Reliabel
Instruktur	B1X	0,6	0,746	Reliabel
	B2X	0,6	0,749	Reliabel
	B3X	0,6	0,746	Reliabel
	B4X	0,6	0,745	Reliabel
	B5X	0,6	0,747	Reliabel
	B6X	0,6	0,749	Reliabel
	B1Y	0,6	0,747	Reliabel
	B2Y	0,6	0,757	Reliabel
	B3Y	0,6	0,739	Reliabel
	B4Y	0,6	0,749	Reliabel
	B5Y	0,6	0,756	Reliabel
	B6Y	0,6	0,753	Reliabel
Fasilitas dan Pelayanan Penyelenggara	C1	0,6	0,883	Reliabel
	C2	0,6	0,889	Reliabel

Sumber : Data yang diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 6, menunjukkan besar α dari masing-masing indikator lebih besar dari

0,60 maka semua instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel.

Reaksi Peserta Terhadap Penyelenggaraan Program Pelatihan Product Knowledge

Kriteria Isi Program

Dari hasil pengolahan data reaksi peserta dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta menilai bagus terhadap kriteria isi program pelatihan yaitu penilaian materi pelatihan sesuai kebutuhan pekerjaan sebanyak 89.5%, penilaian *hand-out* materi yang diberikan sebanyak 81.6%, penilaian penerapan materi dalam pekerjaan sebanyak 84.2%, dan penilaian manfaat materi dalam membantu mengatasi permasalahan kerja sebanyak 76.3%.

Kriteria Instruktur Pelatihan

Pada evaluasi terhadap kedua instruktur pelatihan dapat diketahui prosentase dari total peserta yang menilai bagus terhadap kriteria instruktur pelatihan yaitu penilaian *trainer* menguasai materi sebanyak 78.9% dan 81.6%, penilaian kejelasan materi dan tidak berbelit-belit sama-sama dinilai bagus sebanyak 84.2%, penilaian kejelasan suara *trainer* dalam menyampaikan materi sebanyak 73.7% dan 71.0%, penilaian urutan presentasi sebanyak 71.0% dan 81.6%, penilaian kemampuan *trainer* dalam menjawab pertanyaan sebanyak 78.9% dan 76.3%, penilaian metode penyampaian materi sebanyak 84.2% dan 86.9%. Hal ini berarti peserta menyatakan reaksi positif terhadap instruktur pelatihan.

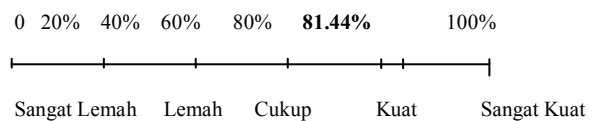
Kriteria Fasilitas dan Pelayanan Penyelenggara

Pada evaluasi mengenai fasilitas dan pelayanan penyelenggara dapat diketahui prosentase dari total peserta pelatihan yang menilai bagus terhadap indikator fasilitas pelatihan sebanyak 63.2%. Artinya bahwa sebagian peserta sangat puas terhadap fasilitas pelatihan yang diberikan yang meliputi: ruangan, peralatan *training*, dan konsumsi. Sedangkan prosentase untuk pelayanan penyelenggara sebanyak 65.8%.

Hasil Rekapitulasi Perhitungan Skor Kriteria Isi Program, Instruktur Pelatihan, Fasilitas dan Pelayanan Penyelenggara

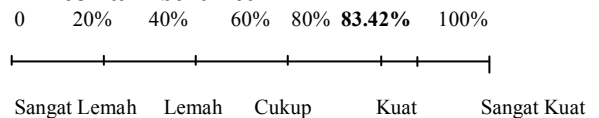
Berdasarkan distribusi jawaban peserta pada Form Evaluasi Penyelenggaraan didapat jumlah Skor ideal untuk 38 peserta = $5 \times 38 = 190$ (Sangat Bagus). Maka, hasil perhitungan skor menunjukkan sebagai berikut.

Kriteria isi program



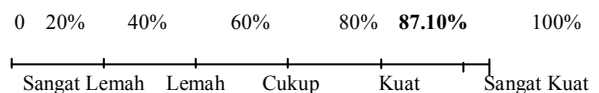
Berdasarkan data yang diperoleh dari 38 orang, maka prosentase kriteria isi program pelatihan yaitu: $154.75/190 \times 100\% = 81.44\%$ tergolong sangat kuat.

Kriteria instruktur



Berdasarkan data yang diperoleh dari 38 orang, maka prosentase kriteria isi program pelatihan yaitu: $158.5/190 \times 100\% = 83.42\%$ tergolong sangat kuat.

Kriteria fasilitas dan pelayanan penyelenggara



Berdasarkan data yang diperoleh dari 38 orang, maka prosentase kriteria isi program pelatihan yaitu: $165.5/190 \times 100\% = 87.10\%$ tergolong sangat kuat.

Analisis Uji Wilcoxon

Untuk mengetahui perbedaan yang signifikan antara nilai *pre-test* dan *post-test* tersebut maka dilakukan Uji wilcoxon. Secara ringkas disajikan pada Tabel 7.

TABEL 7
RINGKASAN HASIL UJI WILCOXON
Wilcoxon Signed Ranks Test
Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
post - pre	Negative Ranks	0 ^a	.00	.00
	Positive Ranks	38 ^b	19.50	741.00
	Ties	0 ^c		
	Total	38		

a. post < pre

b. post > pre

c. post = pre

Test Statistics^b

	post - pre
Z	-5.379 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Sumber : Data yang diolah, 2013

Dari Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai Z sebesar -5.379. Karena akan menguji hipotesis dua sisi (*2-tailed*) $H_1 : \eta_1 \neq \eta_2$, maka dapat dilihat pada kolom Asymp. Sig. (*2-tailed*) / P_{-value} adalah sebesar 0,000. Nilai P_{-value} tersebut lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$). Hasil uraian tersebut merupakan bukti kuat H_0 ditolak, atau ada perbedaan yang signifikan antara nilai *pre-test* dan *post-test* yang berarti bahwa program pelatihan *Product Knowledge* dikatakan dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan marketing Delta PT Phapros, Tbk Semarang mengenai *detailling* penjualan produk-produk Delta.

PENUTUP

Kesimpulan

- Dari hasil rekapitulasi perhitungan skor menunjukkan bahwa kriteria isi

program memiliki rata-rata skor sebesar 154.75 dengan prosentase sebesar 81.44%, kriteria instruktur memiliki rata-rata skor sebesar 158.5 dengan prosentase sebesar 83.44%, kriteria fasilitas dan pelayanan penyelenggara memiliki rata-rata skor sebesar 165.5 dengan prosentase sebesar 87.10%. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua kriteria reaksi pelatihan tergolong sama-sama sangat kuat dan dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan program pelatihan *Product Knowledge* dinilai sudah baik oleh peserta.

- Evaluasi pada tingkat pembelajaran berdasarkan hasil nilai *pre-test* dan *post-test* peserta dilakukan dengan menggunakan Uji Wilcoxon. Hasil yang didapat yaitu terjadi perubahan pengetahuan yang lebih baik dari sebelum dan sesudah peserta mengikuti

pelatihan. Peningkatan pengetahuan ditunjukkan oleh Uji Wilcoxon dengan perolehan nilai Z sebesar -5.379 dan *P-value* adalah sebesar 0,000. Nilai *P-value* tersebut lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$). Dari uji yang dilakukan terdapat hasil H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai *pre-test* dan *post-test* peserta. Oleh sebab itu, pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan marketing Delta PT Phapros, Tbk Semarang mengenai *detailling* penjualan produk-produk Delta.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang nantinya dapat digunakan sebagai upaya perbaikan untuk pelaksanaan pelatihan *Product Knowledge* selanjutnya. Adapun saran yang dapat disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Bagian Perencanaan dan Pengembangan SDM PT Phapros, Tbk Semarang
 - 1) Pada saat membagikan Form Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan, penyelenggara memastikan lagi para peserta telah mengisi lengkap pertanyaan terbuka yang ada pada form tersebut. Agar dapat diketahui saran atau tanggapan apa yang diberikan peserta terhadap program pelatihan.
 - 2) Penyelenggaraan program pelatihan *product knowledge* sudah bagus, maka dapat lebih ditingkatkan lagi untuk kualitas dan efektivitas program pelatihan selanjutnya.
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - 1) Agar lebih menyempurnakan lagi penelitian ini di masa yang akan datang dengan cara mengukur aspek perilaku dan kinerja karyawan sebelum dan setelah pelatihan.

- 2) Diharapkan peneliti yang akan datang juga dapat melakukan perbandingan pengetahuan karyawan yang mendapat pelatihan dengan tidak mendapat pelatihan sebab jika hasilnya sama maka dapat dikatakan bahwa pelatihan tersebut tidak berhasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, dan Riduwan. 2009. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika untuk Penelitian (Administrasi Pendidikan-Bisnis-Pemerintahan-Sosial-Kebijakan-Ekonomi-Hukum-Manajemen-Kesehatan)*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hadari, Nawawi. 1991. *Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- <http://www.businessballs.com/kirkpatricklearningevaluationmodel.htm> (28 Oktober 2013).
- <http://zakyaquarius.blogspot.com/2013/09/mata-kuliah-semester-1-filsafat-farmasi.html> oleh Zaky (30 Oktober 2013)
- Mangkuprawira, Sjafri. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Marzuki.2005. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Ritonga, Idris 2011. *Hambatan Dalam Evaluasi Pelatihan*. <http://sumut1.kemenag.go.id/file/dukumen/HAMBATANDALAMEVALUASIPELATIHAN.pdf> diunduh pada tanggal 30 Oktober 2013
- Siswanto, dan Meldona. 2011. *Perencanaan Tenaga Kerja Tinjauan Integratif*. Malang: UIN-MALIKI PRESS.
- Slameto. 2001. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Sofyandi, Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfa Beta
- Sulistiyani, Ambar, T. dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.