



Evaluasi Program Training as Selection Lawson Indonesia di Branch Yogyakarta dengan Metode CIPP (Context, Input, Process, Product)

Akhmad Fauzi Sugiharto, Aula Ahmad Hafidh Saiful Fikri

Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia

Email: fauzisugiharto@gmail.com, aula_hsf@uny.ac.id

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program *Training as Selection Crew Lawson* Indonesia di Branch Yogyakarta. Evaluasi dilakukan dengan metode *Context, Input, Process, Product* (CIPP) agar mengetahui: (1) evaluasi program *Training as Selection Crew Lawson* ditinjau dari aspek Context, (2) evaluasi program *Training as Selection Crew Lawson* ditinjau dari aspek Input, (3) evaluasi program *Training As Selection Crew Lawson* ditinjau dari aspek Process, (4) evaluasi program *Training as Selection Crew Lawson* ditinjau dari aspek Product, (5) pengelolaan program *Training as Selection Crew Lawson*. Peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif karena hal ini dianggap paling sesuai untuk menggambarkan dan menjelaskan secara mendalam mengenai pelaksanaan program *Training as Selection Crew di Lawson Branch* Yogyakarta. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi situasi dan kondisi yang nyata, memahami berbagai dinamika di lapangan, serta menganalisis aspek-aspek penting yang memengaruhi keberhasilan program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang di dapat dari narasumber dengan teknik CIPP bahwa; (1) dari aspek Context, program dibuat berdasarkan kebutuhan perusahaan yang mana visi misi perusahaan sebagai landasan kurikulum program, (2) dari aspek Input, program ini perlu mengkaji ulang mengenai penentuan durasi waktu, materi, dan perangkat pendukung agar lebih ideal, (3) dari aspek Process, persiapan training sudah terstruktur dan sudah paham solusinya ketika ada masalah, (4) aspek Product, meski secara teori dan praktik peserta sudah bagus akan tetapi tetap perlu adanya pantauan minimal selama 1 bulan setelah training guna memastikan kembali peserta sudah paham.

Kata Kunci: CIPP, Training As Selection Crew, Lawson

Abstract

This research aims to evaluate the Training as Selection Crew program at Lawson Indonesia in the Yogyakarta Branch. The evaluation is conducted using the Context, Input, Process, Product (CIPP) method to assess: (1) the evaluation of the Training as Selection Crew program from the Context aspect, (2) the evaluation of the program from the Input aspect, (3) the evaluation of the program from the Process aspect, (4) the evaluation of the program from the Product aspect, and (5) the management of the Training as Selection Crew program. This research employs a qualitative approach, as it is considered the most suitable for describing and deeply explaining the implementation of the Training as Selection Crew program at Lawson's Yogyakarta Branch. Through this approach, the researcher can explore real-life situations and conditions, understand various dynamics in the field, and analyze key aspects that influence the success of the program. Based on the research findings obtained from the informants using the CIPP technique: (1) in terms of the Context aspect, the program was designed based on the company's needs, with the company's vision and mission serving as the foundation for the program curriculum; (2) in terms of the Input aspect, the program needs to reevaluate the determination of duration, materials, and supporting tools to make it more ideal; (3) in terms of the Process aspect, the training preparation is well-structured, and solutions to problems are understood; (4) in terms of the Product aspect, although participants performed well theoretically and practically, continuous monitoring for at least one month after the training is necessary to ensure participants fully understand the material.

Keywords: CIPP, Training As Selection Crew, Lawson

Corresponding: Akhmad Fauzi Sugiharto

E-mail: fauzisugiharto@gmail.com



PENDAHULUAN

Dunia bisnis saat ini tengah berada dalam era perubahan yang sangat cepat dan signifikan. Kemajuan teknologi, globalisasi, serta pola pikir pelanggan yang terus berkembang telah menciptakan tantangan baru bagi setiap perusahaan (Lasaiba, 2023; Muh David Balya Al, 2023; Purwantoro dkk., 2022). Persaingan menjadi semakin ketat, tidak hanya di tingkat lokal tetapi juga global. Pelanggan kini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi, menginginkan produk dan layanan berkualitas dengan inovasi yang relevan, semuanya dalam waktu yang lebih cepat dan harga yang kompetitif. Di sisi lain, perusahaan dituntut untuk meningkatkan produktivitas mereka dengan efisiensi maksimal (Agustina, 2018; Febrina, 2022; Mulyadi & Rusydi, 2017; Nugroho, 2014; Wijaya dkk., 2019). Artinya, mereka harus mampu mencapai hasil yang lebih besar dengan penggunaan sumber daya yang lebih sedikit. Hal ini menciptakan tekanan besar, terutama bagi perusahaan yang belum siap menghadapi perubahan dinamis ini. Mereka yang tidak dapat beradaptasi dengan cepat akan tertinggal, menghadapi risiko kegagalan, bahkan bangkrut. Perubahan ini juga membuka peluang besar bagi perusahaan yang mampu menyesuaikan diri dan memanfaatkan perkembangan untuk menjadi pemimpin pasar.

Salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam menghadapi tantangan tersebut adalah pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). SDM tidak hanya menjadi roda penggerak organisasi, tetapi juga menjadi faktor strategis yang menentukan arah dan keberlanjutan sebuah bisnis (Afandi, 2021; Basuki, 2023; Imbron & Pamungkas, 2021; Samsuni, 2017). Dengan SDM yang berkualitas, perusahaan dapat merespons tantangan dengan lebih fleksibel dan kreatif, sekaligus menciptakan inovasi yang relevan untuk memenuhi kebutuhan pasar. Sebagai elemen utama dalam organisasi, SDM memiliki peran yang jauh lebih kompleks daripada sekadar menjalankan tugas harian. Mereka adalah pemikir strategis yang mampu merancang visi dan misi organisasi menjadi kenyataan. SDM juga berfungsi sebagai penghubung antara strategi perusahaan dan implementasinya di lapangan. Oleh karena itu, investasi pada pengembangan kompetensi SDM menjadi suatu keharusan bagi setiap organisasi yang ingin bertahan dalam kompetisi (Adenuddin Alwy, 2022; Hamali, 2018; Kasmawati, 2018; Mangkunegara, 2017; Subyantoro & Suwanto, 2020).

Dalam konteks ini, perusahaan perlu memahami bahwa kualitas SDM adalah aset terbesar yang dimiliki. Kemampuan individu untuk berpikir kritis, berinovasi, dan bekerja sama dalam tim adalah fondasi dari keberhasilan jangka panjang organisasi. Sumber daya fisik dan finansial bisa saja menjadi modal awal, tetapi tanpa SDM yang kompeten dan berdedikasi, potensi tersebut tidak akan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Tantangan terbesar dalam pengelolaan SDM saat ini adalah bagaimana membangun budaya kerja yang adaptif, inovatif, dan kolaboratif. Hal ini mencakup pelatihan yang berkelanjutan, pengembangan keterampilan digital, hingga penyediaan lingkungan kerja yang mendukung kreativitas dan produktivitas. Dengan pendekatan ini, SDM dapat lebih siap menghadapi dinamika dunia bisnis yang terus berubah.

Lebih jauh lagi, SDM juga memainkan peran penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan. Di tengah persaingan yang semakin kompleks, perusahaan yang memiliki tim dengan kemampuan berpikir inovatif dan responsif terhadap perubahan pasar akan memiliki peluang lebih besar untuk unggul. Oleh sebab itu, strategi pengelolaan SDM harus

berfokus pada pengembangan potensi individu dan tim secara holistik. Selain itu, pengelolaan SDM yang efektif juga mencakup aspek kesejahteraan dan kepuasan kerja. Karyawan yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik cenderung memiliki tingkat loyalitas yang tinggi, sehingga berkontribusi positif terhadap keberhasilan organisasi. Dalam hal ini, pendekatan yang humanis menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis sekaligus produktif.

Perusahaan yang memahami pentingnya SDM akan menjadikan pengembangan manusia sebagai prioritas utama dalam strategi bisnis mereka. Dengan memberikan pelatihan, peluang karier, dan fasilitas yang mendukung, perusahaan dapat membangun tim yang solid dan inovatif. Dalam jangka panjang, investasi ini akan memberikan hasil berupa pertumbuhan yang berkelanjutan dan daya saing yang lebih kuat. Dengan demikian, di tengah dinamika dunia bisnis yang terus berubah, SDM tidak hanya menjadi aset perusahaan tetapi juga kunci keberhasilan yang paling utama. Perusahaan yang mampu memaksimalkan potensi SDM mereka akan lebih siap menghadapi tantangan global dan memastikan keberlanjutan bisnis mereka. Oleh karena itu, pengelolaan SDM harus menjadi prioritas strategis yang tidak boleh diabaikan.

Lawson Station adalah salah satu jaringan ritel terkemuka dunia yang memiliki sejarah panjang dalam perkembangan industri convenience store. Didirikan oleh J.J. Lawson di Ohio, Amerika Serikat, pada tahun 1939, Lawson Station awalnya hanya menjual susu sebagai produk utamanya. Seiring waktu, perusahaan ini berkembang dan pada tahun 1975 melakukan ekspansi ke Osaka, Jepang, dengan mengubah konsep toko menjadi convenience store modern. Convenience store atau toko serba ada adalah jenis toko ritel yang dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi konsumen. Toko ini menyediakan berbagai produk kebutuhan sehari-hari dalam jumlah kecil atau barang yang sering dicari, serta menawarkan layanan yang cepat dan mudah diakses. Biasanya, toko ini beroperasi dengan jam layanan yang panjang, bahkan 24 jam, untuk memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi kapan saja.

Pada tahun 2011, Lawson mulai memasuki pasar Indonesia melalui kerja sama dengan PT Midi Utama Indonesia Tbk, yang dikenal sebagai Alfamidi. Kemitraan ini menjadi langkah awal Lawson untuk memperkenalkan konsep convenience store di Indonesia. Selanjutnya, pada tahun 2018, Lawson berdiri secara mandiri di Indonesia dengan nama PT Lancar Wiguna Sejahtera, yang tetap berada di bawah naungan Alfa Group.

Memasuki tahun 2023, Lawson Indonesia terus memperluas jaringan operasionalnya dengan membuka cabang-cabang baru di wilayah Jawa Tengah, Yogyakarta, dan Jawa Timur. Langkah ini merupakan bagian dari strategi ekspansi perusahaan untuk menjangkau lebih banyak konsumen di berbagai wilayah Indonesia, sekaligus memperkuat posisinya sebagai salah satu pemain utama di industri convenience store tanah air.

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa Lawson Indonesia Branch Yogyakarta pada bulan Desember 2023 sudah membuka 94 toko yang sudah tersebar di wilayah Yogyakarta, Semarang, Solo, Kudus, Purwokerto, dan Cilacap. Lawson Indonesia dengan menggunakan konsep convenience store yang mana konsep ini berfokus pada kenyamanan dan aksesibilitas bagi konsumen, tentu Lawson Indonesia perlu menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas baik. Salah satu penunjang agar perusahaan convenience store berjalan dengan baik

yaitu menyediakan program training bagi karyawan guna mampu menjadi sumber daya manusia yang berkualitas baik sesuai dengan harapan perusahaan.

Program training adalah suatu proses di mana individu atau kelompok diajarkan atau dilatih untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan, atau sikap tertentu. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan seseorang dalam suatu bidang atau pekerjaan tertentu. Program pelatihan dapat dilakukan dalam berbagai konteks, termasuk pendidikan formal di sekolah atau perguruan tinggi, pelatihan pekerjaan di tempat kerja, atau pelatihan keterampilan di luar lingkungan pendidikan formal. Menurut Pasal 1 ayat 9 Undang-undang No. 13 Tahun 2003, Pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan. Program training dapat mencakup berbagai topik, termasuk pengembangan keterampilan teknis seperti pemrograman komputer, pelayanan prima, desain grafis, atau keahlian mekanis. Menurut Dessler (2013), pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia didefinisikan sebagai sebuah proses yang memanfaatkan berbagai metode untuk menyediakan keterampilan yang dibutuhkan, baik untuk pegawai baru maupun pegawai lama dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, pelatihan juga dapat mencakup pengembangan keterampilan lunak seperti kepemimpinan, komunikasi efektif, atau kerja tim. Seputar dunia teknologi informasi, istilah "program training" juga dapat merujuk pada pengembangan model dalam machine learning atau kecerdasan buatan. Dalam konteks ini, program training mengacu pada proses mengajarkan model untuk mengenali pola atau membuat keputusan berdasarkan data yang diberikan. Adapun fungsi dari pelatihan dinyatakan oleh Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright. (2003) adalah untuk mengembangkan pengetahuan dari pegawai tentang budaya perusahaan dan pesaingnya; untuk membantu pekerja yang mempunyai keterampilan dalam bekerja dengan menggunakan teknologi baru; untuk membantu pegawai dalam memahami bagaimana bekerja secara efisien dan efektif dalam sebuah tim yang bertujuan untuk produk dan pelayanan yang berkualitas; untuk menjamin budaya perusahaan yang menekankan pada inovasi, kreativitas, dan pengetahuan; untuk menjamin keselamatan dengan memberikan ide-ide tentang bagaimana pekerja dapat berkontribusi kepada perusahaan dalam jam kerja yang aman; dan ketika para pegawai tersebut membutuhkan perubahan atau ketika suatu keterampilan baru dianggap wajib; serta untuk menyiapkan pegawai dalam menerima dan bekerja secara efektif antar sesama, khususnya dengan minoritas dan wanita. Sebagai kesimpulan, program training dapat merujuk pada proses pendidikan atau pelatihan dalam berbagai konteks, baik itu untuk pengembangan keterampilan teknis atau keterampilan sosial.

Lawson Indonesia Branch Yogyakarta menjunjung tinggi visi perusahaan yang sudah dicanangkan yaitu menjadi gerai convenience store yang utama dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen dengan mengedepankan fleksibilitas, kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan pelanggan. Tentu dari hal tersebut menjadi sebuah kewajiban perusahaan untuk membentuk sumber daya manusia yang berkualitas baik dengan membuat program training. Salah satu program training yang sudah berjalan di Lawson Indonesia Branch Yogyakarta yaitu Training As Selection Crew. Program tersebut merupakan program training yang di peruntukan calon karyawan di toko yang sudah di tentukan berdasarkan kualifikasi dan spesifikasi

kebutuhan operasional toko. Training As Selection Crew memiliki durasi training selama 10 hari dengan ketentuan 5 hari Virtual Learning, 3 hari In Class Learning, dan 2 hari Role Play. Setelah dilakukan training selama 10 hari, akan diambil nilai tertinggi lalu pengumuman siapa saja yang lolos dan tidak lolosnya calon karyawan.

Program Training As Selection Crew Lawson di Branch Yogyakarta sendiri sudah berjalan lebih dari 1 tahun dan sudah ada 40 batch yang sudah di laksanakan pada tahun 2023. Selama program training berjalan 1 tahun, diperoleh data bahwa ada permasalahan yaitu mengenai kualitas sumber daya manusia yang dilakukan oleh karyawan baru seperti pelayanan, dan pemahaman product knowledge yang belum maksimal. Hal ini didapatkan dari beberapa sumber seperti google rating, penilaian kepala toko dan complain customer yang masuk. Bila di sinkronkan antara kurikulum training, durasi training, dan materi terdapat ketidak sesuaian proporsi efektivitas program training sehingga perlu di evaluasi. Diperlukan sebuah model evaluasi program yang bisa digunakan untuk melihat secara utuh baik persiapannya, proses pelaksanaannya, input dari resources nya dan untuk melihat hasil atau produk dari program belajar jarak jauh yang dilaksanakan secara daring atau online (Goob dkk., 2021).

Evaluasi adalah suatu proses sistematis untuk menilai atau mengevaluasi suatu objek, kegiatan, atau program dengan tujuan untuk memahami, meningkatkan, atau membuat keputusan berdasarkan hasil penilaian tersebut. Proses evaluasi melibatkan pengumpulan data, analisis informasi, dan pemberian nilai atau penilaian terhadap suatu kondisi atau kinerja. Evaluasi mengenai dampak dan efektifitas dari pelatihan diperlukan agar kelebihan dan kekurangan dalam program tersebut dapat diidentifikasi sehingga perbaikan dapat ditindak lanjuti (Rouse, D. 2011). Hal tersebut sesuai dengan fungsi evaluasi yang dikemukakan Badu, Q., S. (2013) yaitu untuk memperoleh informasi yang akurat dan objektif pada sebuah program, yang telah direncanakan dan diimplementasikan pada fase sebelumnya. Wall dalam ULUM (2015) mendeskripsikan kegiatan evaluasi sebagai suatu tujuan yang sistematis, dan pengumpulan data secara hati-hati serta menganalisis informasi yang digunakan untuk menentukan efektivitas dan dampak dari suatu program, serta mengidentifikasi hal-hal apa saja yang harus ditingkatkan atau dirubah.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan model evaluasi CIPP dalam konteks pelatihan dan pengembangan SDM. Misalnya, penelitian oleh Darma (2019) mengevaluasi program pengajaran di bidang teknik dengan model CIPP dan menemukan bahwa aspek *process* dan *product* memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan efektivitas program. Sementara itu, Eryanto dkk. (2019) menggunakan model CIPP untuk mengevaluasi program kewirausahaan dan menyimpulkan bahwa evaluasi konteks dan input sangat penting dalam merancang program yang relevan dengan kebutuhan peserta. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Manan dkk. (2020) yang mengevaluasi program persiapan TOEFL dengan model CIPP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun program telah dirancang dengan baik, terdapat ketidaksesuaian antara materi yang diajarkan dengan kebutuhan aktual peserta. Di sisi lain, Lippe & Carter (2018) menerapkan model CIPP dalam evaluasi program pendidikan keperawatan dan menekankan pentingnya umpan balik berkelanjutan untuk perbaikan program.

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu, model CIPP terbukti telah banyak diaplikasikan dalam beragam konteks pelatihan dan pendidikan. Namun, penelitian yang secara

husus mengevaluasi program pelatihan di industri retail convenience store, seperti pada Lawson Indonesia, masih sangat terbatas. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengevaluasi program Training as Selection Crew di Lawson Branch Yogyakarta. Kebaruan penelitian ini terletak pada tiga aspek utama. Pertama, penelitian ini berfokus pada konteks yang spesifik, yaitu industri convenience store yang memiliki karakteristik operasional yang unik dan dinamis. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan holistik melalui model CIPP untuk mengevaluasi program secara menyeluruh, mulai dari aspek konteks, input, proses, hingga produk. Ketiga, hasil evaluasi diharapkan memiliki implikasi praktis yang signifikan, yaitu menjadi acuan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas program pelatihan serta mengurangi kesenjangan kompetensi karyawan.

Berdasarkan masalah diatas peneliti ingin melakukan evaluasi program Training As Selection Crew Lawson yang ada di Branch Yogyakarta. Adapun metode atau model evaluasi yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, dan Product*). Penelitian ini dilakukan juga melihat beberapa penelitian sejenis yang menggunakan CIPP dengan tujuan melihat efektifitas dan efisiensi dalam sebuah program training berlangsung. Evaluasi model CIPP dapat diterapkan dalam berbagai bidang seperti pendidikan, manajemen, perusahaan serta dalam berbagai jenjang baik itu proyek, program maupun institusi. CIPP ini sebagai suatu proses evaluasi yang bisa menggambarkan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan, membuat pedoman kerja pendidikan (Yan dkk., 2021). Kelebihan model CIPP meliputi pendekatan yang holistik dan berfokus pada seluruh siklus program atau kebijakan. Hal ini membantu dalam memahami tidak hanya hasil akhir tetapi juga proses dan konteks di sepanjang jalur. Pemahaman yang mendalam terhadap konteks dan masukan juga dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan program atau kebijakan. Tujuan dari evaluasi dengan model CIPP yaitu dapat menyelesaikan masalah yang ditemukan dengan kajian secara menyeluruh. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian tentang evaluasi dari program Training As Selection Crew Lawson Indonesia di Branch Yogyakarta.

Berdasarkan uraian latar belakang, beberapa permasalahan dapat diidentifikasi terkait program Training As Selection Crew di Lawson Indonesia Branch Yogyakarta. Masalah tersebut antara lain ketidakseimbangan antara durasi pelatihan dan materi dasar yang diberikan, kualitas peserta pelatihan yang tidak memenuhi kebutuhan perusahaan, fasilitas program yang tidak memadai di cabang ini, dan keluhan pelanggan tentang pelayanan kru yang tidak sesuai dengan harapan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, fokus evaluasi akan memanfaatkan metode CIPP, secara khusus mengkaji bagaimana pelatihan dievaluasi dari aspek konteks, input, proses, dan produk, serta menentukan apakah program dikelola secara optimal. Tujuan evaluasi ini termasuk menilai masing-masing aspek ini untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang efektivitas program. Pada akhirnya, evaluasi diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dengan meningkatkan pengetahuan dalam pengembangan pelatihan sumber daya manusia dan manfaat praktis bagi Lawson Indonesia dalam mengelola program pelatihan mereka dengan lebih efektif, sekaligus menjadi acuan bagi para peneliti masa depan di lapangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi evaluasi dengan menggunakan metode evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, and Product*). Pemilihan metode CIPP sesuai untuk penelitian ini karena selaras dengan masalah penelitian dan diarahkan pada perusahaan yang memiliki otoritas atas keberlanjutan program. Evaluasi CIPP dilakukan pada akhir program pelatihan untuk memastikan bahwa program yang dievaluasi berdampak signifikan bagi perusahaan. Evaluasi adalah upaya untuk mengkaji efek atau hasil dari berbagai objek dengan meringkasnya untuk menggambarkan apa yang terjadi setelah pelaksanaan suatu program atau penggunaan teknologi, menilai apakah objek tersebut dapat dikatakan telah mengarah pada suatu hasil atau produk, menentukan dampak keseluruhan dari faktor kausal di luar target utama hasil atau efek samping, dan memperkirakan biaya relatif yang terkait dengan objek evaluasi. Setelah evaluasi, manajer dapat menyempurnakan dan memutuskan keberlanjutan suatu program berdasarkan hasil evaluasi CIPP. Menurut Iyus Jayusman & Oka Agus Kurniawan Shavab, penelitian deskriptif melibatkan pencarian informasi tentang fenomena yang diteliti, menjelaskan dengan jelas tujuan yang ingin dicapai, merencanakan tindakan, dan mengumpulkan berbagai informasi sebagai bahan untuk menyusun laporan. Selain itu, penelitian kualitatif ditandai dengan konsep "menjelajahi", menyiratkan studi mendalam dan berorientasi kasus dari beberapa studi kasus yang bertujuan untuk menghasilkan fakta yang mudah dipahami, yang berpotensi mengarah pada hipotesis baru. Data akan dikumpulkan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi.

Peneliti memilih untuk menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena metode ini dinilai paling cocok untuk mendeskripsikan dan menjelaskan secara mendalam pelaksanaan program Training As Selection Crew di Lawson Branch Yogyakarta. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi situasi dan kondisi nyata, memahami berbagai dinamika di lapangan, dan menganalisis aspek-aspek penting yang mempengaruhi keberhasilan program. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data terperinci melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, memberikan gambaran yang komprehensif.

Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya menggambarkan keadaan saat ini tetapi juga menawarkan rekomendasi konkret bagi Lawson Indonesia untuk menyempurnakan program Training As Selection Crew. Dengan demikian, program ini dapat dioptimalkan untuk menghasilkan output atau outcome yang selaras dengan kebutuhan perusahaan, seperti peningkatan kompetensi peserta, kesiapan operasional, dan dukungan untuk manajemen toko. Penelitian ini diantisipasi dapat berkontribusi secara signifikan dalam menciptakan pelatihan yang lebih efektif, efisien, dan bermanfaat bagi perusahaan dan peserta.

Penelitian dilakukan di Lawson Indonesia Cabang Yogyakarta pada bulan Agustus hingga November 2024. Garis waktu penelitian terperinci, menunjukkan pendekatan terstruktur yang diambil selama proses evaluasi. Sumber data primer untuk penelitian kualitatif ini meliputi data primer yang terdiri dari data asli yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung, dan data sekunder, yang berfungsi sebagai informasi tambahan yang berasal dari literatur seperti jurnal, artikel, buku, dan dokumen terkait. Data primer melibatkan observasi langsung dan wawancara dengan informan yang berpengetahuan tentang program Training As Selection Crew, khususnya seorang pelatih yang telah bergabung dengan Lawson Indonesia selama kurang lebih lima tahun, menggambarkan sumber wawasan yang kredibel. Data

sekunder memperkaya analisis dengan memberikan konteks tambahan dan mendukung validitas dan keandalan temuan penelitian.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan tinjauan literatur. Observasi melibatkan peneliti yang terlibat langsung di lapangan untuk mengumpulkan data yang relevan melalui pengamatan langsung dari proses pelatihan. Wawancara disusun untuk mengumpulkan data sosial faktual, memungkinkan eksplorasi mendalam tentang materi pelajaran, sementara dokumentasi menangkap aspek visual dari pelatihan. Studi literatur memberikan landasan teoretis yang kuat, memungkinkan peneliti untuk mengkontekstualisasikan temuan dalam pengetahuan yang ada.

Dalam hal validitas data, sangat penting bagi peneliti kualitatif untuk mengungkap dan mengungkapkan kebenaran objektif, memastikan bahwa informasi yang diperoleh akurat dan bertanggung jawab secara ilmiah. Teknik triangulasi, termasuk triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu, digunakan untuk meningkatkan kredibilitas temuan. Triangulasi sumber melibatkan pemanfaatan berbagai informan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang program pelatihan, sedangkan triangulasi teknik menggabungkan metode pengumpulan data yang berbeda untuk memperkaya hasil dan memastikan akurasi. Triangulasi waktu memungkinkan wawancara pada waktu yang berbeda untuk menangkap beragam perspektif dan memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan tidak dipengaruhi oleh situasi tertentu.

Analisis data melibatkan tiga proses utama: pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengurangan data berfokus pada pemilihan, penyederhanaan, dan penataan data mentah agar bermakna, sedangkan penyajian data mengatur dan menyampaikan temuan dalam format naratif yang dapat dipahami. Penarikan kesimpulan menafsirkan makna data, memungkinkan perumusan hipotesis awal yang memandu proses penelitian yang sedang berlangsung. Pendekatan fleksibel untuk analisis kualitatif ini memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik valid, dapat dipercaya, dan mencerminkan fenomena yang dipelajari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Training As Selection Crew

Training As Selection Crew adalah sebuah program inovatif yang dirancang untuk melakukan seleksi sekaligus pelatihan bagi calon crew toko. Program ini bertujuan membekali peserta dengan keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan fungsi operasional toko. Melalui proses pelatihan yang terstruktur, kompetensi peserta diukur dan dijadikan dasar penilaian untuk menentukan kelulusan mereka menjadi karyawan tetap.

Program ini dikembangkan dengan mempertimbangkan beberapa aspek utama:

1. **Pertumbuhan Industri Ritel:** Dengan pesatnya perkembangan industri ritel, kebutuhan akan sumber daya manusia yang kompeten menjadi sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan operasional.
2. **Penyeleksian Calon Crew dengan Visi yang Selaras:** Penting untuk memilih calon crew yang memiliki visi dan misi yang sejalan dengan nilai-nilai perusahaan agar tercipta sinergi dalam bekerja.

3. Peningkatan Kompetensi Calon Crew: Program ini bertujuan membekali peserta dengan keterampilan yang relevan, sehingga mereka menjadi crew yang andal, tangguh, dan mampu menghadapi tantangan operasional.
4. Mengurangi Turnover Karyawan: Dengan memberikan pelatihan komprehensif dan memastikan kesesuaian calon crew sejak awal, diharapkan program ini dapat menekan angka turnover karyawan toko.

Program Training As Selection Crew dirancang untuk mencapai beberapa tujuan utama yaitu:

1. Memahami Proses Kerja Crew Toko: Peserta diharapkan memiliki pemahaman mendalam tentang alur kerja operasional toko secara keseluruhan.
2. Mampu Melakukan Proses Penerimaan dan Display Produk: Melatih kemampuan dalam menangani penerimaan barang, pengelolaan stok, serta menjaga ketersediaan produk di rak display.
3. Menguasai Penanganan Produk Original: Peserta dilatih untuk menangani produk seperti fast food, oden, fried food, dan Lawson coffee dengan standar kualitas tinggi.
4. Meningkatkan Produktivitas Kerja Toko: Program ini bertujuan membantu peserta mengoptimalkan efisiensi dan produktivitas operasional toko melalui penguasaan tugas-tugas utama.

Dengan program ini, perusahaan tidak hanya mencetak tenaga kerja yang berkualitas, tetapi juga menciptakan ekosistem kerja yang kondusif, efisien, dan selaras dengan kebutuhan pasar ritel.

Evaluasi Context

Aspek context merupakan elemen penting dalam evaluasi program, yang berfokus pada gambaran besar atau grand design dari suatu program atau kegiatan. Tujuan evaluasi konteks adalah sebagai alat penilaian apakah tujuan dan prioritas yang ditetapkan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan kelompok yang menjadi sasaran lembaga (Kurniawati, 2021:22).

Pembahasan aspek ini dimulai dengan analisis latar belakang program, mencakup alasan program tersebut dirancang, dasar yang melandasinya, serta sistem pertanggungjawaban yang diterapkan jika terjadi kendala selama pelaksanaannya. Dalam konteks Program Training As Selection Crew, informasi dari wawancara dengan narasumber mengungkapkan bahwa program ini dirancang secara khusus untuk mempersiapkan calon karyawan di level crew. Tujuan utamanya adalah membantu kepala toko dalam mengelola operasional toko secara efektif, sehingga mendukung tercapainya visi perusahaan.

Visi Lawson Indonesia adalah menjadi gerai convenience store terkemuka yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen dengan mengutamakan fleksibilitas, kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, strategi pengelolaan program memiliki hubungan erat dengan visi dan misi organisasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Papulova (2014:12), yang menyatakan bahwa strategi yang dipilih harus dijelaskan secara rinci dan selaras dengan visi serta misi organisasi. Hal ini diperkuat oleh Hasan (2021) terkait dengan hal ini menegaskan bahwa evaluasi kurikulum adalah bentuk dari kajian akademik sehingga pemahaman terhadap model evaluasi kurikulum merupakan suatu keharusan yang harus dipenuhi saat melakukan perencanaan evaluasi. Oleh karena itu, setiap

strategi yang diterapkan dalam implementasi Program Training As Selection Crew didasarkan pada visi dan misi perusahaan untuk memastikan bahwa program tetap relevan dengan tujuan akhir.

Program ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kompetensi calon karyawan, tetapi juga untuk menciptakan sinergi yang lebih baik antara karyawan level crew dan kepala toko. Dengan dukungan tenaga kerja yang terlatih, kepala toko dapat menjalankan operasional sehari-hari dengan lebih optimal, sekaligus menjaga kualitas layanan yang menjadi prioritas Lawson Indonesia. Hal ini mencerminkan pentingnya keterpaduan antara desain program dan kebutuhan operasional perusahaan.

Menurut narasumber, Program Training As Selection Crew dirancang secara langsung oleh tim training yang beroperasi di kantor pusat (Head Office). Hal ini memastikan bahwa program merupakan inisiatif resmi dari pihak internal perusahaan, didukung oleh otoritas yang relevan, dan memiliki dasar yang kuat dalam struktur organisasi. Pendekatan ini memberikan jaminan bahwa pelaksanaan program sesuai dengan kebijakan perusahaan dan terintegrasi dengan strategi besar Lawson Indonesia.

Selain itu, latar belakang penyusunan program juga menyoroti pentingnya pengelolaan SDM yang efektif untuk mendukung keberhasilan operasional toko. Program ini tidak hanya dirancang sebagai langkah seleksi, tetapi juga sebagai upaya strategis untuk membangun fondasi keterampilan bagi karyawan baru. Dengan pelatihan yang tepat, karyawan diharapkan dapat segera beradaptasi dengan lingkungan kerja dan memberikan kontribusi yang nyata terhadap pencapaian visi perusahaan.

Narasumber yang diwawancarai menunjukkan pemahaman yang mendalam tentang program ini, termasuk mengenai relevansi dan implementasinya dalam mendukung operasional toko. Tidak ada catatan khusus yang mengindikasikan kekurangan pada aspek context yang perlu diperhatikan. Hal ini menunjukkan bahwa desain program telah dirancang secara komprehensif, dengan mempertimbangkan berbagai faktor penting yang relevan dengan kebutuhan organisasi.

Program Training As Selection Crew juga memiliki peran strategis dalam mendukung keberlanjutan perusahaan. Dengan menciptakan tenaga kerja yang kompeten, program ini memastikan bahwa Lawson Indonesia memiliki tim yang siap menghadapi tantangan operasional, sekaligus menjaga kualitas layanan pelanggan. Dalam jangka panjang, program ini diharapkan mampu memberikan dampak positif tidak hanya bagi perusahaan, tetapi juga bagi karyawan yang terlibat dalam pelatihan.

Sebagai program yang dirancang untuk mencapai tujuan strategis perusahaan, evaluasi terhadap aspek context membantu memastikan bahwa program ini tetap berada di jalur yang benar. Setiap langkah dalam perencanaan dan pelaksanaan program harus selalu mengacu pada visi dan misi organisasi, sehingga program tidak hanya memenuhi kebutuhan jangka pendek, tetapi juga mendukung pertumbuhan jangka panjang.

Dengan fondasi yang kuat dalam aspek context, Program Training As Selection Crew menjadi salah satu alat strategis Lawson Indonesia untuk menjaga daya saing di industri convenience store. Dukungan dari tim internal perusahaan memastikan bahwa program ini tidak hanya relevan dengan kebutuhan saat ini, tetapi juga memiliki fleksibilitas untuk disesuaikan

dengan perubahan di masa mendatang. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan terhadap pengelolaan SDM yang berkualitas sebagai salah satu kunci keberhasilan operasional.

Evaluasi Input

Pengamatan pada sisi aspek input dalam penelitian ini yaitu kurikulum Program Training As Selection Crew dan perangkat training yang dibutuhkan selama training berlangsung. Evaluasi input meliputi analisis personal mengenai penggunaan sumber daya yang tersedia serta strategi alternatif yang perlu dipikirkan agar tercapainya tujuan program yang sedang berjalan (Muryadi, 2017:6). Komponen penilaian masukan berfokus pada rencana dan strategi yang perlu dilaksanakan. Pertanyaan utamanya adalah "apa yang harus dilakukan? (what should be done)?" (Jaya & Ndeot, 2018:19). Informasi yang di dapat dari narasumber, kurikulum dari Program Training As Selection Crew sudah jelas dari awal hingga akhir.

Program Training As Selection Crew memiliki alur yang sistematis dan terstruktur. Prosesnya dimulai dengan tahap screening oleh tim Recruitment yang terdiri dari psikotest dan interview. Ketika proses tersebut selesai, peserta training yang lolos akan masuk ke tahap Technical Test dimana peserta belajar mandiri dan mengerjakan soal-soal yang sudah disediakan. Adapun materi yang dipelajari seputar company profile perusahaan, dan bisnis retail, budaya kerja perusahaan, dan tugas tanggung jawab seorang crew. Setelah itu dilakukan screening kembali untuk menentukan siapa saja yang lolos ke proses tahap Fase 1.

Pada Fase 1, peserta training akan di ambil alih oleh trainer. Dalam fase ini peserta akan diarahkan untuk melakukan observasi ke toko dengan tugas yang sudah diberikan oleh trainer dan keesokannya trainer mengarahkan peserta training untuk mengikuti hari pertama training secara online. Materi yang dilatihkan saat Fase 1 seputar standar salam saat melayani konsumen, pengenalan produk grocery, alur keluar masuknya barang toko, dan bagaimana cara pengelolaan barang grocery. Setelah itu peserta di screening kembali dan mendapatkan informasi siapa saja yang lolos ke tahap Fase 2.

Fase 2 dilakukan dengan metode training online dan offline (hybrid) dengan total training 9 hari kerja. Pada saat training online peserta lebih diarahkan untuk belajar secara teori tentang produk fast food Lawson Indonesia, sedangkan training offline sendiri lebih difokuskan pada praktik pembuatan fast food, pelayanan pelanggan, penataan produk grocery, dan kasiran. Ketika peserta training sudah mendapatkan materi secara teori dan praktik, mereka melakukan ujian praktik (Role Play) di toko dan mengerjakan soal ujian (Functional Test) sebagai bentuk hasil akhir materi yang diterima oleh peserta training. Bagi peserta yang lolos dari Role Play dan Functional Test, proses training selesai dan akan diambil alih oleh tim Personalia untuk diproses tanda tangan kontrak kerja di Lawson Indonesia.

Selama proses training berlangsung, peneliti juga mengikuti proses dari awal hingga akhir. Adapun temuan yang diperoleh saat peneliti mengamati proses training berlangsung. Program Training As Selection Crew di Lawson Branch Yogyakarta menghadapi beberapa tantangan yang memerlukan perhatian khusus agar pelaksanaannya dapat berjalan optimal. Berikut adalah analisis mendalam terhadap tiga kendala utama yang dihadapi, serta rekomendasi langkah perbaikan berdasarkan temuan narasumber.

Pertama, perangkat pendukung dalam program ini, seperti jumlah mesin kasir, masih belum memadai untuk memenuhi kebutuhan peserta setiap batch. Dengan hanya tersedia 6

mesin kasir, trainer harus membagi materi dan waktu pelatihan secara efisien, terutama jika jumlah peserta yang lolos ke Fase 2 melebihi 12 orang. Hal ini menuntut pengorbanan antara efektivitas dan efisiensi, tergantung situasi dan kondisi. Berdasarkan informasi dari narasumber, prioritas lebih sering diberikan pada efektivitas untuk memastikan peserta dapat menyerap materi secara maksimal. Pemaksimalan efektivitas ini diharapkan berdampak pada kemampuan peserta untuk membantu kepala toko dalam mengelola operasional toko secara lebih baik setelah menyelesaikan pelatihan. Namun, kendala ini tentu saja berpotensi mengganggu rencana waktu pelatihan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kedua, perubahan dan penambahan materi yang dilakukan oleh Head Office, khususnya pada Fase 2, turut memengaruhi waktu pelatihan dan tingkat penyerapan materi oleh peserta. Salah satu materi baru yang ditambahkan adalah pelatihan tentang fast food, yang dirancang untuk mengikuti perkembangan situasi dan kondisi terkini di toko. Penyesuaian ini merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa peserta pelatihan memiliki keterampilan yang relevan dengan kebutuhan operasional toko. Namun, perubahan ini juga menambah beban kerja trainer dan mengharuskan mereka menyesuaikan metode pengajaran agar peserta tetap dapat menguasai materi dengan baik dalam waktu yang terbatas.

Ketiga, Lawson Indonesia Branch Yogyakarta menghadapi tantangan lain berupa target pembukaan toko baru (GO) yang cukup banyak dalam waktu berdekatan. Hal ini diperburuk dengan sulitnya mencari calon karyawan yang sesuai di wilayah DIY dan Jawa Tengah, yang berdampak langsung pada pelaksanaan Program Training As Selection Crew. Menurut narasumber, kendala ini memerlukan koordinasi intensif antara tim Recruitment, Trainer, dan Operation. Selain itu, peran trainer menjadi sangat penting untuk mengevaluasi dan mengkaji ulang program, baik dari segi waktu maupun materi, guna memastikan bahwa tujuan pelatihan tetap tercapai meskipun di tengah kendala yang ada.

Berdasarkan temuan permasalahan di atas, evaluasi menyeluruh terhadap aspek input dalam program ini menjadi sangat penting. Evaluasi ini mencakup beberapa langkah berikut:

- a. Ketersediaan dan kondisi perangkat training: Perlu ada upaya untuk menambah atau mengoptimalkan perangkat pelatihan, seperti mesin kasir, agar dapat mendukung jumlah peserta yang lebih besar tanpa mengorbankan kualitas pelatihan.
- b. Koordinasi yang lebih baik dengan Head Office: Komunikasi antara cabang dengan tim trainer di Head Office harus ditingkatkan sampai menemukan win-win solution, terutama terkait perubahan materi atau kebijakan pelatihan lainnya. Hal ini akan membantu dalam menyesuaikan rencana pelatihan secara lebih realistis dan terarah.
- c. Kajian ulang terhadap waktu dan materi pelatihan: Trainer bersama tim manajemen harus melakukan evaluasi untuk menentukan durasi pelatihan yang ideal serta prioritas materi yang harus disampaikan. Tujuannya adalah untuk menyeimbangkan antara efektivitas penyerapan materi dan efisiensi waktu pelatihan.

Implementasi langkah-langkah tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi program Training As Selection Crew, khususnya di Lawson Branch Yogyakarta. Dengan demikian, program ini tidak hanya dapat berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan operasional perusahaan secara lebih optimal. Evaluasi dan peningkatan terus-menerus terhadap program ini juga akan memastikan bahwa pelatihan yang diberikan relevan dengan tuntutan kerja di lapangan, sekaligus

mendukung pencapaian visi perusahaan untuk menjadi convenience store terkemuka di Indonesia.

Evaluasi Process

Pengamatan pada sisi aspek process dalam penelitian ini yaitu bagaimana implementasi dari trainer pada Program Training As Selection Crew. Evaluasi proses adalah evaluasi yang dirancang dan diterapkan pada praktik pelaksanaan kegiatan (Muryadi, 2017:6). Implementasi program disebut dengan "evaluasi proses", sehingga pertanyaan yang timbul adalah "apa yang sedang dilakukan? (it's being done?)" (Doyok, 2021:79). Evaluasi proses merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan mengenai pelaksanaan program yang dilakukan. Dalam evaluasi ini, peneliti menemukan beberapa hasil yang berupa kinerja tenaga pengajar dalam proses pelatihan.

Trainer menyiapkan kebutuhan training seperti; formulir presensi, material produk untuk praktik, media pembelajaran dan tempat tinggal (mess).

1. Formulir Presensi

Untuk formulir presensi, narasumber sudah menyiapkannya di awal ketika peserta yang lolos dari Technical Test. Berdasarkan informasi dari narasumber, proses ini dimulai segera setelah peserta yang lolos dari Technical Test diumumkan. Narasumber mengambil data peserta langsung dari dashboard yang telah disediakan oleh tim Recruitment, yang secara otomatis mencatat daftar peserta yang memenuhi kriteria. Meskipun sistem sudah dirancang untuk meminimalkan kesalahan, narasumber tetap melakukan pengecekan ulang terhadap data nama-nama peserta yang lolos.

Hal ini dilakukan untuk memastikan tidak ada kesalahan human error, seperti kesalahan entri data atau kekeliruan identitas peserta. Proses pengecekan ulang ini sangat penting karena data presensi menjadi dasar dalam mengelola kelancaran pelatihan di tahap berikutnya, termasuk memastikan kebutuhan peserta dapat terpenuhi secara optimal. Dengan pendekatan ini, narasumber menunjukkan perhatian terhadap detail dan komitmen untuk menjaga kualitas pelaksanaan program.

2. Material Produk untuk Praktik

Terkait dengan pengadaan material produk untuk praktik, narasumber memulai proses ini dengan membuat pesanan ke tim Distribution Center (DC) berdasarkan estimasi jumlah peserta yang diperkirakan akan mengikuti Training As Selection Crew di Fase 2 kelas offline. Dalam perencanaan waktu, Fase 2 kelas offline dijadwalkan setiap hari Senin, sehingga narasumber biasa melakukan rekapan konfirmasi kehadiran peserta pada setiap hari Jumat. Tujuan dari rekapan ini adalah untuk memastikan bahwa material produk yang diperlukan sudah siap dan sampai di Training Center sebelum hari Senin. Proses ini sangat krusial agar pelatihan dapat berjalan dengan lancar dan peserta dapat melakukan praktik dengan material yang tepat.

Namun, kendala sering kali muncul ketika peserta tidak memberikan konfirmasi ketidakhadiran atau tidak hadir tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Kondisi ini menyebabkan adanya kelebihan pesanan material produk untuk praktik. Kelebihan ini, meskipun bisa menjadi masalah pemborosan, dapat dikelola dengan beberapa langkah mitigasi. Narasumber menyebutkan bahwa langkah pertama yang diambil adalah memeriksa tanggal kedaluwarsa produk. Jika produk masih memiliki masa berlaku yang cukup lama, maka material tersebut

akan disimpan untuk digunakan pada program pelatihan berikutnya. Namun, jika masa kedaluwarsa produk sudah dekat, maka produk tersebut akan dijadikan contoh atau sampel saat pelatihan berlangsung, agar tetap dapat dimanfaatkan tanpa terbuang sia-sia.

Karena itu, sangat penting bagi narasumber untuk melakukan pengecekan ulang terhadap data peserta yang akan hadir, guna memastikan bahwa jumlah material yang dipesan sesuai dengan kebutuhan yang sebenarnya. Dengan demikian, narasumber dapat menghindari pemborosan material sekaligus memastikan bahwa peserta pelatihan mendapatkan pengalaman praktik yang maksimal. Langkah ini juga menunjukkan pentingnya perencanaan yang cermat dan koordinasi yang baik antara tim trainer dan tim Distribution Center, agar pengadaan material pelatihan selalu tepat waktu dan sesuai dengan jumlah peserta yang sebenarnya.

3. Penggunaan Learning Management System (LMS)

Terkait dengan media pembelajaran, narasumber menjelaskan bahwa peserta pelatihan menggunakan Learning Management System (LMS) yang disediakan oleh Lawson Indonesia Branch Yogyakarta. LMS ini merupakan bagian dari sistem yang digunakan oleh seluruh anak perusahaan dalam Alfa Group, termasuk Alfamart dan Alfamidi, yang terintegrasi dalam satu platform yang sama yaitu Alfa Learning.

Platform ini dapat diakses melalui situs web resmi di <https://alfalearning.sat.co.id/>, yang berfungsi untuk menyediakan materi pelatihan, modul, dan quiz online. Dengan menggunakan sistem LMS ini, narasumber menilai bahwa proses pelatihan, terutama untuk kelas online dan penugasan kuis, dapat berjalan dengan cukup efisien dan terstruktur. LMS memberikan kemudahan bagi peserta untuk mengakses materi kapan saja dan di mana saja, serta memungkinkan trainer untuk melakukan evaluasi secara real-time.

Namun, meskipun LMS memberikan banyak manfaat, narasumber juga mengidentifikasi beberapa kendala yang sering muncul saat mengakses platform ini. Salah satu masalah utama adalah kurangnya keterampilan teknologi dari beberapa peserta pelatihan. Beberapa peserta merasa kesulitan dalam mengoperasikan perangkat teknologi yang diperlukan untuk mengakses LMS, yang bisa menghambat kelancaran proses belajar mengajar. Selain itu, karena Alfa Learning digunakan oleh berbagai anak perusahaan dalam Alfa Group, termasuk Lawson Indonesia, Alfamart, dan Alfamidi, sistem ini sering kali mengalami peningkatan lalu lintas pengguna yang dapat mempengaruhi kinerja dan kecepatan akses LMS. Masalah ini semakin terasa pada saat peserta melakukan pengerjaan quiz, di mana gangguan server dapat menyebabkan penundaan atau bahkan kegagalan dalam pengumpulan hasil quiz.

Untuk mengatasi kendala ini, narasumber mengambil langkah proaktif dengan memberikan edukasi kepada peserta pelatihan di awal sesi, sebelum mereka mulai menggunakan LMS. Edukasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa peserta familiar dengan cara mengakses dan menggunakan LMS tanpa kebingungan. Hal ini meliputi petunjuk praktis tentang cara login, navigasi menu, dan mengerjakan quiz. Selain itu, narasumber juga memberikan pengingat kepada peserta untuk memastikan perangkat mereka berfungsi dengan baik, baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak.

Selain itu, karena LMS digunakan oleh banyak anak perusahaan dalam Alfa Group, narasumber juga menekankan pentingnya memantau kestabilan jaringan server LMS secara berkala. Tim IT perlu melakukan pengecekan rutin untuk memastikan bahwa server tidak mengalami gangguan teknis yang dapat menghambat akses peserta pelatihan, terutama ketika

banyak pengguna mengakses platform secara bersamaan. Dengan langkah-langkah pencegahan dan edukasi yang tepat, narasumber berharap bahwa kendala terkait LMS dapat diminimalkan dan proses pelatihan dapat berjalan lancar tanpa hambatan teknis yang berarti.

Dengan demikian, penggunaan LMS yang terintegrasi ini, meskipun memiliki tantangan, tetap menjadi alat yang sangat berharga dalam menyampaikan materi pelatihan secara efektif, terutama dalam kelas online. Upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang ada akan memperkuat kualitas pelatihan dan memastikan peserta dapat belajar dengan optimal.

4. Tempat Tinggal (mess)

Terkait dengan fasilitas tempat tinggal (mess), narasumber menjelaskan bahwa penyediaan mess menjadi salah satu bagian penting dalam mempersiapkan pelaksanaan Fase 2 kelas offline pada Program Training As Selection Crew. Fasilitas ini disiapkan setelah peserta memberikan konfirmasi kehadiran untuk mengikuti pelatihan. Penyesuaian penggunaan mess dilakukan dengan mempertimbangkan kapasitas yang terbatas dan sistem pengelolaan yang memisahkan peserta berdasarkan jenis kelamin. Hal ini bertujuan untuk memastikan kenyamanan dan keamanan selama peserta tinggal di mess.

Prioritas penggunaan mess diberikan kepada peserta yang berasal dari luar daerah, terutama mereka yang domisilinya berada di luar Yogyakarta. Kebijakan ini diambil untuk memfasilitasi peserta yang memiliki kendala jarak, sehingga mereka dapat mengikuti pelatihan dengan lebih mudah tanpa harus memikirkan tempat tinggal selama pelatihan berlangsung. Namun, karena kapasitas mess yang terbatas, sering kali narasumber perlu melakukan perencanaan yang cermat, termasuk pengaturan jadwal penggunaan tempat tidur dan memastikan fasilitas yang tersedia mencukupi kebutuhan peserta.

Selama pelaksanaan Fase 2 kelas offline, peran trainer tidak hanya sebagai fasilitator pelatihan, tetapi juga sebagai pemantau kondisi peserta, termasuk memastikan kenyamanan mereka di mess. Narasumber menekankan pentingnya memastikan peserta merasa nyaman, karena hal ini akan memengaruhi fokus mereka selama pelatihan. Trainer secara berkala melakukan komunikasi dengan peserta untuk memantau apakah ada keluhan atau masalah terkait fasilitas mess. Hal ini mencakup ketersediaan kebutuhan dasar seperti tempat tidur yang bersih, sanitasi yang memadai, dan suasana lingkungan yang mendukung.

Selain itu, narasumber juga menyoroti pentingnya memastikan aturan yang berlaku di mess diterapkan dengan baik. Peserta diimbau untuk menjaga kebersihan dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan, sehingga lingkungan mess tetap kondusif bagi semua penghuni. Trainer berperan sebagai penghubung antara peserta dan pengelola mess jika terjadi kendala, seperti kebutuhan tambahan atau masalah teknis yang memerlukan perhatian segera.

Dengan fasilitas mess yang dikelola secara efektif, peserta pelatihan diharapkan dapat fokus pada materi pelatihan tanpa terganggu oleh masalah akomodasi. Narasumber menilai bahwa perencanaan dan pengelolaan fasilitas ini merupakan bagian penting dari keberhasilan Program Training As Selection Crew, karena kenyamanan peserta selama pelatihan memiliki dampak langsung terhadap keberhasilan mereka dalam menyerap materi dan menjalankan praktik sesuai standar yang diharapkan perusahaan.

Pengamatan terhadap aspek process dalam Program Training As Selection Crew menunjukkan bahwa implementasi yang dilakukan oleh trainer memainkan peran penting dalam keberhasilan program ini. Trainer bertanggung jawab atas berbagai aspek pelaksanaan

pelatihan, mulai dari persiapan kebutuhan administratif, logistik, hingga pengelolaan fasilitas peserta. Secara keseluruhan, pelaksanaan aspek process menunjukkan bahwa keberhasilan Program Training As Selection Crew bergantung pada perencanaan yang matang, pengelolaan yang efektif, dan upaya trainer dalam mengatasi kendala dengan solusi yang inovatif. Hal ini memastikan bahwa tujuan program tercapai secara optimal, baik untuk pengembangan peserta maupun kebutuhan perusahaan.

Evaluasi Product

Komponen evaluasi yang terakhir yaitu evaluasi produk, yang menimbulkan pertanyaan "apakah berhasil? (did it's success?)" (Doyok, 2021:78). Pengamatan pada aspek product dalam penelitian ini difokuskan pada pemahaman peserta training, baik dari sisi teori maupun praktik. Evaluasi produk, sebagaimana diungkapkan oleh (Muryadi 2017:7), merupakan proses penilaian dan pengukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan informasi dari narasumber, pemahaman peserta secara teori dievaluasi melalui pengerjaan kuis yang disediakan dalam modul-modul pelatihan yang telah dirancang oleh trainer.

Selain itu, uji kompetensi menjadi tahap penting dalam penilaian, yang mencakup aspek teknis dan nonteknis. Uji kompetensi ini bertujuan untuk menilai serta menetapkan tingkat kemampuan individu dalam unit kompetensi tertentu. Hal ini juga berfungsi sebagai indikator keberhasilan peserta dalam mengikuti program pelatihan, sebagaimana dinyatakan oleh Setiarini & Flori (2020:8). Dengan demikian, evaluasi produk memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas pelatihan dalam membentuk kompetensi peserta sesuai dengan tujuan program.

Program Training As Selection Crew dirancang dengan struktur modul yang komprehensif untuk memberikan pengalaman pembelajaran yang menyeluruh bagi peserta. Sedangkan pemahaman peserta training dari segi praktik dievaluasi melalui kegiatan praktik pembuatan fast food dan role play di toko, yang mencakup berbagai tugas seperti pembuatan produk, handling grocery, dan pelayanan kasir. Proses pelatihan ini dibagi menjadi dua fase, masing-masing dengan tahapan pembelajaran dan evaluasi yang terstruktur.

Fase 1 dimulai dengan peserta mempelajari materi dan mengerjakan kuis yang dibantu oleh trainer. Dalam fase ini, terdapat 4 modul pelatihan, di mana setiap modul memiliki kuis yang dilakukan secara online. Setelah menyelesaikan Fase 1, peserta melanjutkan ke Fase 2, yang melibatkan 25 modul dengan total 15 kuis, dilakukan secara hybrid (online dan offline). Secara keseluruhan, total quiz yang ada dalam *Learning Management System* (LMS) adalah 19 kuis, dengan setiap kuis berisi rata-rata 15-20 butir soal. Agar dinyatakan lulus secara teori di Fase 1 dan Fase 2, peserta harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Nilai per modul minimal 70
- b. Rata-rata nilai keseluruhan quiz minimal 80.

Setelah menyelesaikan kedua fase, peserta harus mengikuti *Functional Test* sebagai ujian akhir. *Functional Test* ini terdiri dari 50 butir soal yang mencakup materi dari Fase 1 dan Fase 2. Peserta dinyatakan lulus *Functional Test* jika mendapatkan nilai minimal 70. Pada sisi praktik, peserta melakukan penilaian berbasis kinerja melalui Role Play, yang mencakup kegiatan pembuatan produk *fast food*, pengelolaan grocery, dan pelayanan kasir. Untuk

dinyatakan lulus secara praktik, peserta harus memperoleh nilai minimal 70 dalam setiap aspek penilaian praktik tersebut. Dengan kombinasi evaluasi teori dan praktik yang terstruktur ini, program memastikan bahwa peserta tidak hanya memahami materi secara konseptual, tetapi juga mampu mengaplikasikan keterampilan mereka secara langsung di lapangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti dapat menarik kesimpulan dari landasan rumusan masalah dalam evaluasi konteks, input, proses, dan produk. Dalam evaluasi konteks, Program *Training As Selection Crew* membahas latar belakang, tujuan, dan keterkaitannya dengan visi serta misi perusahaan, yang dirancang oleh tim training di kantor pusat untuk mempersiapkan calon karyawan di level crew dan mendukung kepala toko dalam pengelolaan operasional yang efektif. Di sisi evaluasi input, terdapat kebutuhan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi program, seperti keterbatasan perangkat pendukung dan tantangan dalam rekrutmen karyawan. Upaya perbaikan perlu dilakukan dengan meningkatkan ketersediaan perangkat training serta pengkajian ulang materi dan waktu pelatihan. Evaluasi proses menunjukkan pentingnya peran trainer dalam mengelola setiap tahap program dengan cermat, serta perlunya langkah-langkah proaktif untuk mengantisipasi kendala yang mungkin muncul selama pelaksanaan. Dalam evaluasi produk, keberhasilan pelatihan diukur melalui kombinasi penilaian teori dan praktik, memastikan peserta tidak hanya memahami teori tetapi juga mampu menerapkan keterampilan mereka secara efektif. Berdasarkan simpulan di atas, disarankan untuk mengkaji ulang durasi dan materi program, menerapkan metode evaluasi CIPP untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas program, meningkatkan ketersediaan perangkat pendukung, melibatkan feedback peserta, serta melakukan pemantauan berkala setelah pelatihan untuk memastikan kesetaraan kompetensi di antara peserta. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan program pelatihan dapat ditingkatkan dan lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan operasional perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adenuddin Alwy, M. (2022). Manajemen sumber daya manusia di era digital melalui lensa manajer sumber daya manusia generasi berikutnya. *SIBATIK Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(10). <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i10.334>
- Afandi, P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep dan indikator*. Zanaf Publishing.
- Agustina, N. (2018). *Persaingan industri 4.0 di ASEAN*. Forbil Institute.
- Badu, Q. S. (2013). The implementation of Kirkpatrick's evaluation model in the learning of initial value and boundary condition problems. *International Journal of Learning and Development*, 3(5).
- Basuki, N. (2023). Mengoptimalkan modal manusia: Strategi manajemen sumber daya manusia yang efektif untuk pertumbuhan organisasi yang berkelanjutan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(2), 182–192.
- Darma, I. K. (2019). The effectiveness of teaching program of CIPP evaluation model: Department of Mechanical Engineering, Politeknik Negeri Bali. *International Research Journal of Engineering, IT & Scientific Research*, 5(3), 1–13.
- Dessler. (2013). *Manajemen sumber daya manusia: Human resources* (Jilid 2). Prenhalindo.

- Doyok, R. (2021). Model evaluasi CIPP dalam mengevaluasi program tahfiz selama daring di SMP Islam Al-Ishlah Bukittinggi. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 7(3), 73–82.
- Eryanto, H., Swaramarinda, D. R., & Nurmalasari, D. (2019). Effectiveness of entrepreneurship practice program: Using CIPP program evaluation. *Journal of Entrepreneurship Education*, 22(1), 1–10.
- Febrina, R. (2022). Persaingan usaha pada era digital menurut perspektif hukum persaingan usaha. *Jurnal Karya Ilmiah Multidisiplin (JURKIM)*, 2(1). <https://doi.org/10.31849/jurkim.v2i1.9309>
- Ghimire, J. (2013). Meaning of education in the Bhagavad Gita. *Journal of Education and Research*. <https://doi.org/10.3126/jer.v3i0.7853>
- Goob, J., Erdelt, K., Güth, J. F., & Liebermann, A. (2021). Dental education during the pandemic: Cross-sectional evaluation of four different teaching concepts. *Journal of Dental ...* [informasi jurnal tidak lengkap pada sumber].
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman sumber daya manusia*. PT Buku Seru.
- Hasan, H. (2021). *Evaluasi kurikulum*. Remaja Rosdakarya.
- Imbron, I., & Pamungkas, I. B. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Jayusman, Iyus, & Shavab, Oka. (2020). Aktivitas belajar mahasiswa dengan menggunakan media pembelajaran learning management system (LMS) berbasis Edmodo dalam pembelajaran sejarah. *Jurnal Artefak*, 7(1), 13. <https://doi.org/10.25157/ja.v7i1.3180>
- Jaya, P. R. P., & Ndeot, F. (2018). Penerapan model evaluasi CIPP dalam mengevaluasi program layanan PAUD holistik integratif. *PERNIK Jurnal PAUD*, 1(1), 10–25.
- Kasmawati, K. (2018). Sumber daya manusia sebagai sumber keunggulan kompetitif. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2(2). <https://doi.org/10.24252/idaarah.v2i2.6864>
- Kurniawati, E. W. (2021). Evaluasi program pendidikan perspektif model CIPP (context, input, process, product). *GHAITSA: Islamic Education Journal*, 2(1), 19–25.
- Lasaiba, M. A. (2023). Pengembangan wilayah tertinggal di Indonesia: Optimalisasi sumber daya alam dan teknologi untuk kemajuan yang berkelanjutan. *Jendela Pengetahuan*, 16(1). <https://doi.org/10.30598/jp16iss1pp13-23>
- Lippe, M., & Carter, P. (2018). Using the CIPP model to assess nursing education program quality and merit. *Teaching and Learning in Nursing*, 13(1), 9–13. <https://doi.org/10.1016/j.teln.2017.09.008>
- Manan, A., Fadhilah, M. A., Kamarullah, & Habiburrahim. (2020). Evaluating paper-based TOEFL preparation program using the context, input, process, and product (CIPP) model. *Studies in English Language and Education*, 7(2), 457–471. <https://doi.org/10.24815/siele.v7i2.16467>
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Muh David Balya Al. (2023). Kemajuan teknologi dan pola hidup manusia dalam perspektif sosial budaya. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 1(3). <https://doi.org/10.47861/tuturan.v1i3.272>
- Mulyadi, D., & Rusydi, I. (2017). Efektivitas peran Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) dalam penanganan kasus persaingan usaha tidak sehat. *Jurnal Ilmiah Galuh Justisi*, 5(1). <https://doi.org/10.25157/jigj.v5i1.235>

- Muryadi, A. D. (2017). Model evaluasi program dalam penelitian evaluasi. *Jurnal Ilmiah PENJAS*, 3(1), 1–16.
- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B., & Wright, P. (2003). *Human resource management* (International ed.). McGraw-Hill.
- Nugroho, S. A. (2014). *Hukum persaingan usaha di Indonesia*. Prenada Media.
- Purwantoro, S. A., Almubaroq, H. Z., Sutanto, R., Hermawan, C., & Isjarvin, D. (2022). Manajemen sumber daya manusia pertahanan di era kemajuan teknologi militer. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12).
- Samsuni, S. (2017). Manajemen sumber daya manusia. *Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman dan Kemasyarakatan*, 17(1), 113–124.
- Subyantoro, A., & Suwanto, F. X. (2020). *Manajemen sumber daya manusia strategi*. Penerbit Andi.
- Wijaya, R. A., Qurratu'aini, N. I., & Paramastri, B. (2019). Pentingnya pengelolaan inovasi dalam era persaingan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 217–227.