ABSTRAKSI

Selama ini, agar dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan khususnya karyawan yang terkait dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan baik internal maupun eksternal maka Kandatel Bandung secara rutin mengikutsertakan karyawannya dalam kegiatan pelatihan, baik yang diselenggarakan secara internal maupun eksternal. Karyawan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan internal yaitu yang melayani semua unit dalam Kandatel, adalah Unit Human Resources Center (HR Center) dan pelayanan kepada pelanggan eksternal yaitu yang melayani customer (Pelanggan) dilakukan oleh salah satunya oleh Unit Call Center. Kegiatan pelatihan diselenggarakan oleh Unit Human Resources Center (HR Center) yang bekerjasama dengan Unit Telkom Training Centre (TTC).

Hasil dari survey tersebut menunjukkan bahwa performansi pelayanan PT Telkom, yang merupakan pelopor dari perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi di Indonesia, belum cukup memuaskan pelanggannya Karena mengalami penurunan pada tahun 2005. Saat ini, evaluasi yang dilakukan oleh PT Telkom baru pada tahap *Reaction.* Dimana proses evaluasi masih sebatas reaksi awal para karyawan dalam mengikuti pelatihan. Dalam penelitian ini akan dicoba untuk melakukan evaluasi pada tahap-tahap selanjutnya, yaitu tahap Learning, tahap Behavior dan tahap Result. Dan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui secara menyeluruh tentang dampak dari pelatihan yang telah diikuti, untuk selanjutnya dapat melihat apakah pelatihan yang selama ini diberikan sudah optimal atau belum.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pada level *Reaction* dapat diketahui bahwa peserta pelatihan memberikan reaksi atau tanggapan yang bagus pada saat mereka menerima materi pelatihan dan pada saat proses pelatihan berlangsung. Dan sebaliknya pada instruktur, dalam hal ini, instruktur pelatihan menerima tanggapan yang kurang baik dari peserta. Pada level *Learning* masih ada peserta yang belum memenuhi target dari materi pelatihan. Pada Level *Behavior* masih ada beberapa perilaku karyawan yang masih belum mengaplikasikan materi pelatihan dengan perilakunya dalam berhubungan dengan pelanggan. Pada level *Result,* dapat diketahui bahwa absensi pegawai ternyata kurang signifikan terhadap hal yang mempengaruhi level result dari pelatihan, karena beberapa faktor. Akan tetapi dapat dilihat dari performansi karyawan dalam memberikan pelayanan. Performansi ternyata banyak mengalami penurunan setelah diadakan pelatihan.

Usulan program pencapaian target terdiri dari Top Down Analysis yaitu salah satu cara untuk menentukan model pelatihan dengan cara *Mission Area Analysis, Front End Analysis* dan *Job and Task Analysis*. Dan *Training design,* penyiapan program pelatihan, prinsip-prinsip desain pelatihan, tujuan belajar dan cara menyusun tujuan belajar.

***Kata kunci** : pelatihan, metoda empat level Donald Kirkpatrick.*

STTTELKOM