

PERAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN UNTUK MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KARYAWAN DALAM SEKTOR JASA

Arif Hasudungan Silaban¹, Diaz Al Latif², Rafael Christian Sinaga³, Ondo Saut Hasintongan Rajagukguk⁴, Fauzan Bahri⁵

^{1,2,3,4,5}AMIK STIKOM TUNAS BANGSA

Email: 1arifhiraven170@gmail.com, 2diazallatif20@gmail.com, 3fael55836@gmail.com, 4ondorajagukguk23@gmail.com, 5bahrifauzan7@gmail.com

(Naskah masuk: 12 Februari 2025, diterima untuk diterbitkan: 1 April 2025)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan produktivitas karyawan di PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada manajemen dan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode *on the job training* efektif dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan karena relevan dengan tugas mereka. Faktor pendukung utama pelatihan meliputi dukungan organisasi dan fasilitas yang memadai. Namun, terdapat hambatan berupa kurangnya perhatian dari manajemen pasca-pelatihan serta rendahnya motivasi karyawan, yang saling berkaitan dan berdampak terhadap efektivitas program. Evaluasi pelatihan belum dilakukan secara formal dan sistematis, hanya terbatas pada *sharing session*. Meskipun demikian, pelatihan memberikan manfaat nyata seperti peningkatan produktivitas, kualitas layanan, kerja sama tim, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan perlu dipandang sebagai investasi strategis yang dirancang dan dievaluasi secara berkelanjutan guna memperkuat daya saing perusahaan di sektor jasa.

Kata kunci: pelatihan, pengembangan, produktivitas, sektor, jasa.

THE ROLE OF TRAINING AND DEVELOPMENT IN IMPROVING EMPLOYEE PRODUCTIVITY IN THE SERVICE SECTOR

Abstract

This study aims to examine the role of training and development in improving employee productivity at PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar. A descriptive qualitative approach was used, with data collected through in-depth interviews with management and employees. The findings indicate that the *on-the-job training* method is effective in enhancing employees' skills and knowledge, as it is directly relevant to their job tasks. Key supporting factors include organizational support and adequate training facilities. However, challenges remain, such as the lack of post-training attention from management and low employee motivation—two interrelated issues that hinder the effectiveness of the program. Training evaluations are not yet conducted formally or systematically and are limited to *sharing sessions*. Nevertheless, the training has provided tangible benefits, including improved performance, service quality, teamwork, and adaptability to change. Therefore, training and development should be viewed as a strategic investment that must be continuously designed and evaluated to strengthen the company's competitiveness in the service sector.

Keywords : training, development, productivity, sector, services.

1. PENDAHULUAN

Keberadaan karyawan, baik dalam perusahaan formal maupun nonformal, memiliki peran yang sangat vital. Karyawan merupakan sumber daya manusia yang menjadi penentu utama keberhasilan atau kegagalan sistem yang dijalankan perusahaan dalam menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi perusahaan dan masyarakat. Mereka adalah elemen kunci dalam perusahaan, berperan sebagai perencana sekaligus pelaksana aktif dari berbagai aktivitas perusahaan. Berbeda dengan mesin, uang, atau material yang bersifat pasif dan sepenuhnya dapat

dikendalikan, karyawan membawa unsur pikiran, perasaan, keinginan, status, serta latar belakang yang beragam seperti pendidikan, usia, dan jenis kelamin ke dalam perusahaan. Keanekaragaman inilah yang menjadikan mereka unik dan tak bisa disamakan dengan sumber daya lainnya (Febriani, 2018).

PT. Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar pernah mengalami gangguan jaringan yang berdampak pada sistem kerja teller, sehingga teller tidak dapat menginput transaksi secara langsung. Akibatnya, nasabah harus menitipkan transaksi mereka untuk diproses

kemudian. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan pelayanan dan berdampak pada menurunnya produktivitas karyawan karena adanya penundaan pekerjaan. Sebagai upaya meningkatkan produktivitas kerja, pihak manajemen PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar secara aktif memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan. Pelatihan ini tidak hanya bertujuan meningkatkan kinerja individu, tetapi juga untuk menambah pemahaman terhadap perkembangan produk-produk perbankan.

Dengan demikian, pelatihan ini diharapkan mampu mendorong transformasi internal perusahaan ke arah yang lebih baik. PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar pernah menghadapi keluhan dari nasabah terkait waktu antrian yang lama. Hal ini disebabkan oleh kurang optimalnya pelayanan yang diberikan, sehingga menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, masih terdapat kasus salah input data oleh teller yang dapat merugikan nasabah dan mencoreng citra perusahaan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pelatihan yang lebih intensif agar kualitas pelayanan dapat meningkat. Di samping itu, respons bank terhadap keluhan nasabah dinilai masih kurang cepat dan efektif, sehingga mempengaruhi persepsi publik terhadap kualitas layanan bank. Masih terdapat sebagian karyawan PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar yang menunjukkan kurangnya kepedulian terhadap produk-produk bank, khususnya dalam hal menawarkan produk kepada nasabah. Rendahnya minat untuk mempelajari hal baru ini berdampak pada menurunnya kerja sama dan produktivitas tim dalam lingkungan kerja. Oleh karena itu, diperlukan strategi motivasi dan pendekatan manajerial yang lebih efektif agar karyawan terdorong untuk terus belajar dan berkembang. Hal ini lah yang membuat pelatihan yang efektif dapat meningkatkan produktivitas karyawan di perusahaan jasa dengan memperkuat pemberdayaan dan kerja sama tim. Hal ini menegaskan bahwa pelatihan tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan individu, tetapi juga pada pengembangan kapasitas kolektif dalam organisasi (Prabawa & Supartha, 2018).

Dalam sektor jasa, tujuan dari pelatihan dan pengembangan yang terstruktur dan berkelanjutan memiliki dampak positif terhadap motivasi dan keterlibatan karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan adaptabilitas dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis. Dalam konteks industri jasa yang sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan, kualitas layanan yang diberikan menjadi indikator utama keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga memperkuat daya saing perusahaan di pasar yang semakin kompetitif.

Pengembangan karyawan yang dilakukan melalui pendekatan mentoring, coaching, maupun pelatihan formal, berperan dalam menciptakan tenaga kerja yang adaptif dan tangguh menghadapi tantangan. Terlebih dalam era industri 4.0 yang menuntut digitalisasi dalam berbagai lini pelayanan, maka kemampuan karyawan untuk terus belajar menjadi sangat penting (Mattayang, 2022). Perusahaan jasa yang mampu membentuk budaya pembelajaran (*learning organization*) akan memiliki keunggulan kompetitif dalam jangka panjang (Jakoep Ezra Harianto, n.d.)

Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan bukan hanya aktivitas pelengkap dalam perusahaan, melainkan merupakan investasi strategis yang wajib dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana pelatihan dan pengembangan dapat meningkatkan produktivitas karyawan di sektor jasa. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam perumusan strategi pengembangan SDM yang efektif dan adaptif terhadap dinamika dunia kerja yang terus berubah.

2. METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai suatu kondisi atau fenomena tertentu tanpa memfokuskan diri pada variabel-variabel spesifik (Millah et al., 2023). Sementara itu, pendekatan kualitatif digunakan karena mampu menjangkau lintas disiplin ilmu dan materi, serta menekankan pemahaman yang mendalam terhadap perilaku manusia dan alasan yang melatarbelakanginya (Cahya et al., 2021).

Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin memahami secara komprehensif kebutuhan karyawan serta upaya-upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam melaksanakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi metode-metode yang digunakan perusahaan guna memenuhi kebutuhan tersebut. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali informasi secara mendalam mengenai fenomena yang terjadi, dengan data diperoleh dari beberapa informan utama (Susanto et al., 2023).

Informasi dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pemilik dan manajer Bank Danamon Sutomo Pematangsiantar serta sejumlah karyawan, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang utuh mengenai praktik manajemen sumber daya manusia di perusahaan tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Kair et al., 2023) analisis pekerjaan dapat dilakukan dengan membandingkan

persyaratan karyawan dengan kemampuan mereka sehingga kebutuhan pelatihan dapat diidentifikasi. Adapun pendekatan yang dapat dilakukan untuk analisis individual antara lain, tes keterampilan, penilaian kerja individu, kuesioner dan survey kepada semua karyawan atau anggota dalam organisasi. Kebutuhan pelatihan akan diproses setelah melihat hasil dari analisis tersebut. Training Need Analysis dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan karyawan dan apa yang harus mereka miliki untuk memenuhi posisi atau pekerjaan mereka. Jarak atau gap antara kemampuan karyawan dengan target pekerjaan yang ada membuat pemilik merasa bahwa mereka harus melaksanakan pelatihan dan pengembangan atau jika tidak maka para karyawan tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaan dan tugas mereka dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan Menurut (Hasibuan & Bahri, 2018), pelatihan dan pengembangan dapat dilaksanakan melalui berbagai metode yang telah ditentukan dalam program pengembangan suatu perusahaan. Perusahaan PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, metode yang digunakan untuk melatih dan mengembangkan karyawan adalah pelatihan langsung di tempat kerja (on the job training). Seluruh program pelatihan dan pengembangan tersebut ditentukan oleh pemilik. PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, memilih metode pelatihan dan pengembangan On The Job.

Training atau penempatan karyawan dalam kondisi pekerjaan yang sebenarnya dengan bimbingan. Metode tersebut sesuai dengan metode yang dijelaskan (Razak, 2019) on the job training adalah suatu kegiatan pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di tempat kerja, dimana seseorang mempelajari pekerjaan dengan melaksanakannya secara aktual dalam pekerjaan. Menurut pemilik PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, pemilihan metode ini dilakukan karena dinilai efektif dalam membantu karyawan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan mereka. Karyawan dapat dengan mudah menerima materi yang relevan dengan tugas pekerjaan mereka. Berdasarkan hasil wawancara dengan para karyawan, mereka menyatakan bahwa metode yang diterapkan sudah sesuai dan cukup efektif, serta memberikan dukungan nyata terhadap pelaksanaan pekerjaan mereka. Selain itu, para karyawan merasa nyaman dengan metode on the job training yang digunakan dalam proses pengembangan. Kehadiran pembimbing selama pelatihan juga sangat membantu, karena mempermudah proses belajar sekaligus pelaksanaan pekerjaan.

- 1) Faktor Pendukung Pelatihan dan Pengembangan Faktor pendukung menjadi komponen penting dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan. Faktor pendukung tersebut berupa dukungan

organisasi dan yang paling utama motivasi dari karyawan.

- a. Dukungan Organisasi Dukungan organisasi sangat penting diberikan untuk pelaksanaan pelatihan dan pengembangan. Dukungan organisasi biasanya berbentuk sebuah perhatian lebih dari manajerial atau pemilik terhadap para karyawannya. Menurut (Gustiana, 2022), dukungan organisasi yang berasal dari manajemen sangat dibutuhkan supaya program-program pelatihan dan pengembangan berhasil. Tanpa adanya dukungan manajemen, program pelatihan dan pengembangan tidak akan berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, Perusahaan PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, memberikan dukungan penuh untuk kegiatan pelatihan dan pengembangan. Dukungan tersebut berupa cukup aktifnya manajer atau pemilik dalam mengawasi para karyawan yang akan menjadi peserta pelatihan dan pengembangan, serta aktif dalam memberikan informasi-informasi mengenai pelatihan dan pengembangan. Karyawan PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, juga diberi kesempatan untuk mengusulkan bahwa mereka membutuhkan pelatihan. Pemilik juga akan menunjuk beberapa karyawan yang berpengalaman untuk mendampingi para karyawan yang mengikuti pelatihan dan pengembangan. Beberapa hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dukungan organisasi yang diberikan oleh PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, kepada peserta untuk pelatihan dan pengembangan telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Gustiana, 2022).
- b. Fasilitas Pelatihan dan Pengembangan Fasilitas pelatihan dan pengembangan juga akan mempengaruhi keberhasilan dari kegiatan itu sendiri. Jika fasilitas yang diberikan memadai maka akan membuahkan hasil yang baik

dan efektif. Jika fasilitas yang diberikan baik maka akan menciptakan suasana yang nyaman bagi peserta pelatihan. Hasil wawancara peneliti dengan para peserta pelatihan dan pengembangan menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan PT Bank Danamon Sutomo Pematangsiantar, kepada para peserta sudah baik. Fasilitas-fasilitas tersebut antara lain poster prosedur kerja, tempat kerja yang nyaman dan pendamping yang kompeten dalam kegiatan pelatihan dan pengembangan.

2) Faktor Penghambat Pelatihan dan Pengembangan.

Kegiatan pelatihan dan pengembangan juga tidak luput dari kendala atau hambatan meskipun dukungan terhadap itu lebih besar. Sebuah organisasi yang juga melaksanakan kegiatan pelatihan dan pengembangan harus memiliki alternatif atau solusi jika suatu saat menghadapi hambatan-hambatan. Kendala atau hambatan yang muncul akan mengganggu pelaksanaan pelatihan dan pengembangan jika tidak ditangani dengan baik.

Menurut (Hasibuan & Bahri, 2018) kendala pengembangan akan selalu muncul dan setiap perusahaan harus mampu memahami dan menangani pengaruh dari kendala tersebut. Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti dengan pemilik Perusahaan PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, hambatan yang datang berasal dari organisasi atau pemilik dan peserta atau karyawan. Hambatan yang berasal dari organisasi berupa kurangnya perhatian pemilik terhadap peserta setelah pelatihan dan pengembangan dilaksanakan, sehingga tidak ada record hasil yang jelas, apakah pelatihan yang telah dilakukan sudah efektif atau belum. Hal itu akhirnya membuat karyawan kurang termotivasi. Peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan yang pernah mengikuti pelatihan dan pengembangan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa hambatan yang besar berasal dari diri mereka karena motivasi yang kurang maksimal, secara tidak langsung kurangnya motivasi pada peserta tidak lain adalah dampak dari kurangnya perhatian dari pemilik seperti yang dikatakan oleh pemilik. Berdasarkan penjabaran dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat berasal dari pemilik yang kurang perhatian terhadap apa yang telah

dialami karyawan setelah mengikuti kegiatan dan kurangnya motivasi karyawan untuk mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan dengan maksimal. Hambatan yang berasal dari pemilik dan karyawan di PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar ini berkaitan satu sama lain.

3) Proses Evaluasi dan Manfaat Pelatihan dan Pengembangan.

Evaluasi keberhasilan menjadi tahap terakhir dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pengembangan. Evaluasi merupakan tahap dimana pemilik melihat dan menilai apakah pelatihan dan pengembangan yang telah dilaksanakan sudah efektif, apakah mendatangkan dampak yang positif, apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan. Menurut Nurbiyati dalam penelitiannya menjelaskan bahwa tujuan evaluasi adalah untuk mendapatkan informasi yang akurat dan objektif tentang suatu program. Informasi yang didapat berupa proses pelaksanaan program, dampak atau hasil yang telah dicapai, efisiensi serta manfaat dari pelaksanaan program. Menurut (Prabawati et al., 2013), langkah-langkah dalam menilai program latihan dan pengembangan adalah membuat kriteria untuk mengukur keberhasilan, melaksanakan pretest, treatment, melakukan posttest, menempatkan karyawan pada pekerjaan yang sebenarnya dan studi lanjutan. Evaluasi menjadi tahap akhir yang sangat penting untuk melihat dan mengukur efektivitas pelatihan dan pengembangan yang telah dilaksanakan. Proses evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan model CIPP yang dikemukakan oleh (Budi Yoga Bhakti, 2017). Menurut (Nurbiyati, 2017), dalam penelitiannya mengatakan bahwa Model evaluasi CIPP (Context, input, Process, Product/Output) lebih komprehensif diantara model evaluasi lainnya, karena objek evaluasi tidak hanya pada hasil semata tetapi juga mencakup konteks, masukan, proses, dan hasil. Model CIPP (Context, input, Process, Product/Output) terdiri dari 4 komponen yang harus diuraikan selama proses evaluasi.

a. Evaluasi konteks, komponen ini menggambarkan dan merinci lingkungan kebutuhan dan tujuan organisasi maupun individu yang belum terpenuhi oleh Perusahaan PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, dan menganalisis setiap kelemahan

dan kelebihan lingkungan dan objek sekitar perusahaan.

- b. Evaluasi terhadap input atau masukan, komponen ini untuk membantu mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang dibutuhkan, menentukan pilihan cadangan solusi, rencana dan strategi untuk mencapai tujuan yang belum tercapai serta menentukan prosedur kerja untuk mencapai tujuan.
- c. Evaluasi proses, pada tahap evaluasi ini dapat mendeteksi rancangan prosedur atau rancangan implementasi selama tahap implementasi, menyediakan informasi untuk keputusan program sebagai record atau arsip prosedur yang telah dilaksanakan, sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana rencana yang telah diterapkan dan komponen apa saja yang perlu diperbaiki.
- d. Evaluasi output, pada proses ini para manajer atau pihak yang sudah ditentukan memberikan penilaian guna melihat ketercapaian atau keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, serta menentukan apakah pelatihan dan pengembangan yang telah dilaksanakan dapat dilanjutkan, dikembangkan atau bahkan dihentikan.

PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, belum mampu melaksanakan evaluasi secara formal atau seperti model yang telah dijabarkan oleh peneliti. Menurut hasil dari wawancara peneliti para peserta pelatihan dan pengembangan di Perusahaan PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, hanya melakukan Sharing Session setelah kegiatan pelatihan dan pengembangan. Pada sharing session mereka saling tukar informasi dan pendapat tentang pekerjaan. Seharusnya Perusahaan PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, menentukan metode evaluasi yang sesuai dengan kondisi perusahaan. Jadi selain sharing session pemilik harus memiliki record jelas yang menunjukkan sejauh mana keberhasilan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan.

- 4) Keberhasilan Pelatihan dan Pengembangan.
Setiap perusahaan pasti memiliki ukuran dan target masing-masing untuk

pelaksanaan pelatihan dan pengembangan. Hasil kinerja yang meningkat setelah pelatihan dan pengembangan menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara hal tersebut telah dimiliki oleh Perusahaan PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, selama ini Perusahaan PT Bank Danamon Indonesia Sutomo Pematangsiantar, mengetahui sejauh mana perkembangan para peserta atau karyawan setelah mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan, tetapi hanya berdasarkan pada hasil kerjanya saja, tidak ada acuan yang formal.

5) Manfaat Pelatihan dan Pengembangan.

Manfaat pelatihan dan pengembangan menjadi salah satu tujuan utama dilaksanakannya kegiatan tersebut. Manfaat yang dirasakan setelah kegiatan akan menjadi ukuran apakah pelatihan dan pengembangan yang telah dilaksanakan ini berdampak positif atau negatif terhadap kinerja karyawan. Manfaat pelatihan akan dirasakan oleh organisasi dan karyawan. Menurut (Cahya et al., 2021) terdapat manfaat dari pelaksanaan pelatihan antara lain:

- a. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.
- b. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
- c. Menciptakan sikap loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
- d. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
- e. Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja.

4. KESIMPULAN

Pelatihan dan pengembangan karyawan di PT Bank Danamon Sutomo Pematangsiantar terbukti berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan. Metode on the job training dinilai efektif oleh karyawan karena langsung relevan dengan tugas kerja. Dukungan organisasi serta fasilitas yang memadai menjadi faktor pendukung utama keberhasilan pelatihan. Namun, kurangnya perhatian pasca-pelatihan dan rendahnya motivasi sebagian karyawan menjadi hambatan yang saling berkaitan. Evaluasi pelatihan belum dilakukan secara formal, hanya melalui sharing session tanpa dokumentasi yang sistematis. Meskipun demikian, pelatihan memberikan manfaat nyata seperti peningkatan kinerja, kerja sama tim, dan adaptabilitas terhadap perubahan. Oleh karena itu,

pelatihan harus dijadikan investasi strategis yang dirancang dan dievaluasi secara berkelanjutan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, S., & Fadli, U. M. D. (2024). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada PT. Pindo Deli Pulp and Paper Mills 2 Karawang. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 1(2), 600-609.
- Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal studi manajemen dan bisnis*, 5(2), 64-69.
- Bhakti, Y. B. (2017). Evaluasi program model CIPP pada proses pembelajaran IPA. *JIPFRI (Jurnal Inovasi Pendidikan Fisika Dan Riset Ilmiah)*, 1(2), 75-82.
- Cahya, A. D., Rahmadani, D. A., Wijiningrum, A., & Swasti, F. F. (2021). Analisis pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *YUME: Journal of Management*, 4(2).
- Daeli, H. P. D., Amzul, T. A. A., Purnomo, S. Y., Gunawan, L., Prihatni, A., & Gunawan, L. (2024). Pengaruh kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di perusahaan manufaktur. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 4(2), 404-419.
- Febriani, E. S., Arobiah, D., Apriyani, A., Ramdhani, E., & Millah, A. S. (2023). Analisis data dalam penelitian tindakan kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140-153.
- Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. (2022). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (suatu kajian literatur review ilmu manajemen sumber daya manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 657-666.
- Handayani, N., & Razak, N. (2024). Membangkitkan Potensi: Transformasi SDM UMKM Happy Kue Lompong Melalui Pelatihan Inovatif. *Amsir Management Journal*, 5(1), 22-26.
- Harianto, J. E. (2024). STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI KARYAWAN MELALUI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DI INDUSTRI 4.0. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 5(2), 706-715.
- Hasibuan, S. M. (2018). Pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 71-80.
- Huljannah, M. (2021). Pentingnya proses evaluasi dalam pembelajaran Di sekolah dasar. *Educator (Directory of Elementary Education Journal)*, 2(2), 164-180.
- Kair, A. F., Magito, M., Perkasa, D. H., Wahdiniawati, S. A., & Febrian, W. D. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Yayasan Pengembangan Potensi Sumber Daya Pertahanan. *Jurnal Price: Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(01), 47-59.
- Kandou, E. E. (2013). Pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan (studi pada PT. Air Manado). *Acta diurna komunikasi*, 2(3).
- Munawaroh, I., Iriany, I. S., & Hermina, T. (2023). Pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai di baznas kabupaten garut. *Journal Of Entrepreneurship and Strategic Management*, 2(01), 1-9.
- Naibaho, R. S. (2017). Peranan dan perencanaan teknologi informasi dalam perusahaan. *Warta Dharmawangsa*, (52).
- Nurbiyati, T. (2015). Evaluasi pengembangan sumber daya manusia: Sebuah tinjauan. *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*, 23 (1), 52-63.
- Prabawa, I. M. A., & Supartha, I. W. G. (2018). Meningkatkan produktivitas karyawan melalui Pemberdayaan, kerja sama tim dan pelatihan Di perusahaan jasa. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(1), 497-524.
- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53-61.
- Viqiananto, A. (2016). EVALUASI PROGRAM PEMBANGUNAN TERPADU BERBASIS KAWASAN KEMISKINAN (PTBK2)(Studi Pada Pembangunan Jamban Sehat Bagi Keluarga Miskin di Desa Kemuning Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo). *Publika*, 4(5).
- Wahyiah, IR (2025). Analisis Persepsi Karyawan dalam Implementasi Program Pelatihan dan Pengembangan di Perusahaan Teknologi. *ETNOMANAJEMEN: Jurnal Penelitian Manajemen*, 1 (1), 13-22.
- Wahyono, T. E. (2022). Strategi peningkatan kinerja karyawan. *OPTIMAL*