

**ANALISIS PELATIHAN KEPEMIMPINAN
UNTUK PEGAWAI YANG AKAN NAIK *Rafael*
PANGKAT PADA PT DX**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen

Oleh:

Natasha Amanda Setiadhi

2016120125

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN


FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi oleh BAN-PT No.2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2021

**ANALYSIS OF LEADERSHIP TRAINING
FOR EMPLOYEES WHO WILL BE 
PROMOTED IN PT DX**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements for bachelor's Degree of
Management

By:

Natasha Amanda Setiadhi

2016120125

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAGEMENT

Accredited by BAN PT no 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2021

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN



PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISA PELATIHAN KEPEMIMPINAN UNTUK PEGAWAI
YANG AKAN NAIK PANGKAT PADA PT DX
(ANALYSIS OF LEADERSHIP TRAINING FOR EMPLOYEES WHO WILL
BE PROMOTED IN PT DX)

Oleh:

Natasha Amanda Setiadhi

2016120125

Bandung, 5 Februari 2021

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, CMA

Pembimbing Skripsi,

Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ni,

Nama : Natasha Amanda Setiadhi
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 15 Februari 1998
Nomor Pokok Mahasiswa : 2016120125
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi
Judul :

ANALISIS PELATIHAN KEPEMIMPINAN UNTUK PEGAWAI YANG AKAN NAIK PANGKAT PADA PT DX (ANALYSIS OF LEADERSHIP TRAINING FOR EMPLOYEES WHO WILL BE PROMOTED IN PT DX)

Dengan,

Pembimbing : Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M.
Ko Pembimbing : -

MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri.

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta atau yang disebut plagiat (*plagiaris*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 5 Februari 2021

Pembuat Pernyataan:



(Natasha Amanda Setiadhi)

ABSTRAK

Perusahaan adalah tempat untuk melakukan kegiatan produksi baik barang maupun jasa serta tempat berkumpulnya semua faktor produksi (Muhammad A. K., 2010). Salah satu faktor produksi yang dibutuhkan dalam pencapaian tujuan perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu, dibutuhkan para pegawai yang terampil di bidangnya sehingga dapat mencapai target yang ditentukan (Rivai, 2009). SDM menjadi salah satu kunci kelancaran setiap kegiatan produksi karena pegawai memegang peranan utama dalam setiap tahap produksi.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan keterampilan pegawai adalah pelatihan. Pelatihan merupakan bagian dari proses pencapaian tujuan perusahaan karena mendorong peningkatan kemampuan pegawai sampai pada standar tertentu (Mathis & Jackson, 2002). Evaluasi pelatihan merupakan tahapan yang sangat penting dalam pelatihan karena dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas *training*. PT DX sebagai salah satu perusahaan textile yang telah bertahan lebih dari 5 dekade juga sudah memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelatihan yang diselenggarakan secara berkala. Para pegawai di dalam perusahaan diwajibkan mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada sesuai dengan posisi mereka didalam struktur organisasi yang ada. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kegiatan pelatihan kepemimpinan untuk pegawai yang akan naik pangkat pada PT DX.

Evaluasi yang dilakukan oleh penulis dengan cara menggunakan model evaluasi Kirkpatrick 4 level, yaitu reaksi pada level 1, dilanjutkan oleh pembelajaran pada level 2. Level selanjutnya adalah evaluasi perilaku dan yang terakhir hasil pada level 4 (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007) Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif karena menggambarkan dan menganalisis kegiatan pelatihan di perusahaan. Data yang diolah merupakan data primer yang didapat penulis didapat melalui observasi dan wawancara. Selain itu data sekunder yang didapat dari hasil dokumentasi dan data perusahaan juga digunakan dalam pengolahan data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT DX memiliki pelatihan kepemimpinan yang sudah cukup efektif namun untuk kedepannya perusahaan bisa meningkatkan efektivitas pelatihan kepemimpinan dengan memperkaya materi terkait kompetensi berfikir secara kritis.

Kata kunci: Evaluasi Pelatihan, Pelatihan Kepemimpinan, Kirkpatrick model

ABSTRACT

Company is a place where production of goods or services takes place and also where all production factors gather (Muhammad A. K., 2010). One of the production factor needed to achieve a company's vision is human resource (HR). Therefore, professionals in each field is needed to achieve the target set by the company (Rivai, 2009). Since employees are responsible for each step of production, human resource become one of the key of production continuity.

One factor which can increase employee's skills is training. Training is one step towards achieving company's vision, because it encourages the improvement of employee abilities to a certain standard (Mathis & Jackson, 2002). Training evaluation is one of the most important step in training process since it can provide information to boost training's effectiveness. PT DX as a textile company which has lasted more than 5 decades also gives a certain consideration to training process held periodically. Employees who work in the company is required to attend trainings according to their respective position in the organization structure. The purpose of this research is to analyze leadership training for employees who will be promoted at PT DX.

The writer will evaluate using Kirkpatrick 4 Level evaluation model, which is reaction at level 1, followed by learning at level 2. The next level is behavior evaluation and the last level is result on level 4 (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007) This research is a descriptive research since it describes and analyze training process in a company. The processed data is primary data which the writer got from observation and interview. Furthermore, secondary data obtained from company's documentation and data is also used at data processing. The result of this research shows that PT DX's leadership trainings is effective enough, but in the future to increase the effectiveness the company can supply more materials about critical thinking competency.

Evaluation, Leadership Training, Kirkpatrick model

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, penulis panjatkan ke hadirat Tuhan YME, karena atas penyertaan dan berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisa Pelatihan Kepemimpinan untuk Pegawai yang Akan Naik Pangkat Pada PT DX”. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan yang sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Keluarga penulis, yaitu Andie Setiadhi, Lucia Julianti Kuntadi, dan Jeremy Grandy Setiadhi yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa yang tidak pernah putus hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Yth. Ibu Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak waktunya untuk membimbing peneliti dan memotivasi peneliti sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Yth. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Dr, Istiharini, CMA selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Seluruh dosen fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat untuk peneliti.
6. Pimpinan dan seluruh staff tata usaha, perpustakaan, dan pekarya Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
7. Seluruh pihak PT DX yang telah menyediakan waktu untuk diwawancara dan memberikan data sekunder yang diperlukan untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

8. Teman -teman manajemen Angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terimakasih karena sudah banyak membantu penulis, memberikan dukungan dan informasi untuk penulis.
9. Kepada semua pihan yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Peneliti ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Semoga Tuhan YME membalas segala kebaikan mereka dengan Anugrah, kasih sayang dan berkat-Nya. Akhir kata penulus berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Penulis berharap agar penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi semua pihak yang membaca. Peneliti juga berharap agar penelitian ini menjadi dasar dan masukan bagi penelitian selanjutnya. Sekali lagi peneliti mengucapkan terima kasih kepda semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan Senantiasa melimpahkan berkat_nya dan membalas segala kebaikan bagi semua pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	1
BAB 1 PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Definisi Manajemen Sumberdaya Manusia.....	8
2.2 Pelatihan.....	9
2.2.1 Definisi Pelatihan.....	9
2.2.2 Tujuan Pelatihan.....	9
2.2.3 Manfaat Pelatihan.....	10
2.3 Evaluasi Pelatihan.....	11
2.4 Model Evaluasi Empat Level Kirkpatrick.....	11
2.4.1 Evaluasi Level 1 - Reaksi.....	12
2.4.2 Evaluasi Level 2 - Pembelajaran.....	12
2.4.3 Evaluasi Level 3 – Tingkah Laku.....	12

2.4.4 Evaluasi Level 4 - Hasil	13
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	14
3.1 Metode Penelitian	14
3.2 Teknik dan Sumber Pengumpulan Data	14
3.2.1 Sumber data penulis peroleh dari:	14
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	15
3.3 Populasi Penelitian	15
3.4 Operasionalisasi Variabel	15
3.5 Teknik Analisis Data	17
3.5.1 Evaluasi Level 1 - Reaksi.....	17
3.5.2 Evaluasi Level 2 - Pelajaran	18
3.5.3 Evaluasi Level 3 - Perilaku	18
3.5.4 Evaluasi Level 4 - Hasil	19
3.6 Objek Penelitian	20
3.6.1 Profil Perusahaan	20
3.6.2 Visi dan Misi Perusahaan	20
3.6.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	21
3.6.4 Pelatihan di PT DX	23
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Analisis Evaluasi Level 1 – Reaksi	25
4.2 Analisis Evaluasi Level 2 - Pembelajaran	27
4.3 Analisis Evaluasi Level 3 – Perilaku	29
4.4 Analisis Evaluasi Level 4 – Hasil.....	31
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	36

DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	38
Lampiran 1	38
Lampiran 2	39
Lampiran 3	40
RIWAYAT PENULIS	41

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 3. 1 Operasionaliasi Variabel	16
Tabel 3. 2 Penilai Kinerja Manajer pada PT DX	19
Tabel 4. 1 Hasil Kuisisioner Peserta Pelatihan Kepemimpinan	24
Tabel 4. 2 Hasil Evaluasi Level 2 - Pembelajaran	28
Tabel 4. 3 Hasil Evaluasi Level 3 – Tingkah laku	29
Tabel 4.4 Hasil Evaluasi Level 4 – Hasil	32
Gambar 1.1 Proses Pelatihan dan Pengembangan	6
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan... ..	19

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan adalah tempat untuk melakukan kegiatan produksi baik barang maupun jasa serta tempat berkumpulnya semua faktor produksi (Muhammad A. K., 2010). Menurut Griffin & Ebert (2006), Faktor produksi diantaranya adalah tenaga kerja (*labor*), modal (*capital*), sumber daya fisik (*physical resources*), kewirausahaan (*entrepreneurship*), dan sumber daya informasi (*information resources*). Dalam hal ini, faktor Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu kunci demi kelancaran setiap kegiatan produksi karena tidak mungkin bahan mentah menjadi barang jadi atau setengah jadi tanpa adanya peranan SDM.

Sumber Daya Manusia didefinisikan sebagai seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi (Rivai, 2009). Sebaik apapun kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kita miliki, manusia tetap membutuhkan pelatihan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Pelatihan lebih berorientasi pada pekerjaan saat ini sebagai kegiatan untuk meningkatkan keterampilan-keterampilan tertentu dan mengembangkan karyawan (Panggabean, 2002). Karena pelatihan sangatlah penting untuk perusahaan dalam menjalankan visi misinya maka dari itu harus dilakukan evaluasi agar kegiatan pelatihan dapat berdampak secara langsung terhadap kinerja karyawan.

Kegiatan pelatihan dilakukan oleh sebagian perusahaan untuk bertujuan meningkatkan kinerja secara umum. Salah satu perusahaan tekstil di Indonesia adalah PT DX. Sebagai perusahaan yang sudah ada selama 56 tahun PT DX, terdapat empat sistem pelatihan, yaitu: *Basic Training* (pelatihan kemampuan dasar), *Functional Training* (pelatihan identifikasi fungsi), *Team Building Training* (pelatihan sinergi kerja antar karyawan dalam tim) dan *Leadership Training* (pelatihan kepemimpinan). Keempat jenis pelatihan ini akan diberikan kepada karyawan sesuai dengan jabatan yang diduduki.

Berdasarkan pemaparan Siagian (2018), Manajer merupakan sebuah individu yang mempunyai suatu keterampilan maupun kemampuan untuk mencapai

suatu hasil yang berguna untuk mencapai sebuah tujuan melalui tindakan terhadap orang lain. Salah satu tugas manajer adalah untuk mengupayakan tujuan perusahaan terlaksana dengan baik. Menurut KBBI, supervisor adalah pengawas utama atau bisa juga menjadi pengontrol utama. Sedangkan manajer adalah orang yang berwenang dan bertanggung jawab membuat rencana, mengatur, memimpin, dan mengendalikan pelaksanaannya untuk mencapai sasaran tertentu. Sejalan dengan informasi tersebut, penulis melihat PT DX juga menaruh perhatian penuh pada manajer-manajer yang ada di berbagai divisi, baik HR, keuangan, pemasaran, maupun operasional. Pada PT DX, para manajer memiliki tugas utama untuk dapat memimpin, mengendalikan, dan mengatur divisi yang mereka kepalai. Meskipun divisi antar manajer berbeda, namun seluruh manajer harus memiliki kemampuan yang sama dalam menjadi seorang pemimpin. Pada penelitian ini penulis akan fokus pada pelatihan kepemimpinan yang hanya diberikan kepada pegawai yang akan di promosikan / naik jabatan menjadi manajer karena penulis merasa adanya perubahan tanggung jawab yang besar jika seseorang mengalami perubahan posisi dari level bawah manajer (supervisor) menjadi level manajer.

Informasi lain yang penulis dapatkan berdasarkan hasil wawancara adalah fakta bahwa tidak semua pegawai yang mengikuti pelatihan kepemimpinan akan naik pangkat menjadi seorang manajer. Hasil menunjukkan hanya 4 orang yang ditunjuk untuk menempati posisi manajer dari 8 orang calon yang mengikuti pelatihan kepemimpinan. Penulis ingin melakukan evaluasi untuk mengetahui efektifitas dari pelatihan agar kelebihan dan kekurangan dalam kegiatan tersebut dapat diidentifikasi sehingga dapat dilakukan perbaikan di periode pelatihan yang akan datang. Evaluasi menurut Arikunto S (2004) adalah aktifitas pengumpulan informasi mengenai berjalannya suatu pekerjaan yang kemudian dipakai dalam menetapkan alternatif yang sesuai dalam pengambilan keputusan. Donald L. Kirkpatrick dan James D. Kirkpatrick (2007) mengemukakan beberapa pertimbangan tentang dilakukannya evaluasi pelatihan, salah satunya adalah memperoleh informasi mengenai bagaimana cara meningkatkan program pelatihan dimasa yang akan datang. Selain itu juga dari evaluasi tersebut dapat ditentukan apakah pelatihan dapat dilanjutkan atau tidak.

Oleh karena itu berdasarkan dari hal yang telah dipaparkan sebelum ini, penulis memilih topik penelitian Analisis Pelatihan Kepemimpinan untuk Pegawai yang Akan Naik pangkat Pada PT DX sebagai objek penelitian dengan harapan bahwa penelitian ini berguna sebagai salah satu pertimbangan pengambilan keputusan untuk meningkatkan efektivitas pelatihan kepemimpinan yang diselenggarakan perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana evaluasi pelatihan kepemimpinan untuk posisi manajer di PT DX berdasarkan reaksi peserta?
2. Bagaimana evaluasi pelatihan kepemimpinan untuk posisi manajer di PT DX berdasarkan pencapaian pembelajaran?
3. Bagaimana evaluasi pelatihan kepemimpinan untuk posisi manajer di PT DX berdasarkan perilaku peserta?
4. Bagaimana evaluasi pelatihan kepemimpinan untuk posisi manajer di PT DX berdasarkan kinerja peserta yang sudah lulus?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui hasil evaluasi pelatihan kepemimpinan untuk posisi manajer di PT DX berdasarkan reaksi peserta.
2. Mengetahui evaluasi pelatihan kepemimpinan untuk posisi manajer di PT DX berdasarkan pencapaian pembelajaran.
3. Mengetahui evaluasi pelatihan kepemimpinan untuk posisi manajer di PT DX berdasarkan perilaku peserta.
4. Mengatahui evaluasi pelatihan kepemimpinan untuk posisi manajer di PT DX berdasarkan kinerja peserta yang sudah lulus.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari data dan informasi yang dikumpulkan, hasil penelitian ini diharapkan akan berguna bagi:

1. Perusahaan

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi PT DX khususnya dalam meningkatkan efektivitas pelatihan kepemimpinan untuk karyawan yang akan dipromosikan sebagai manajer.

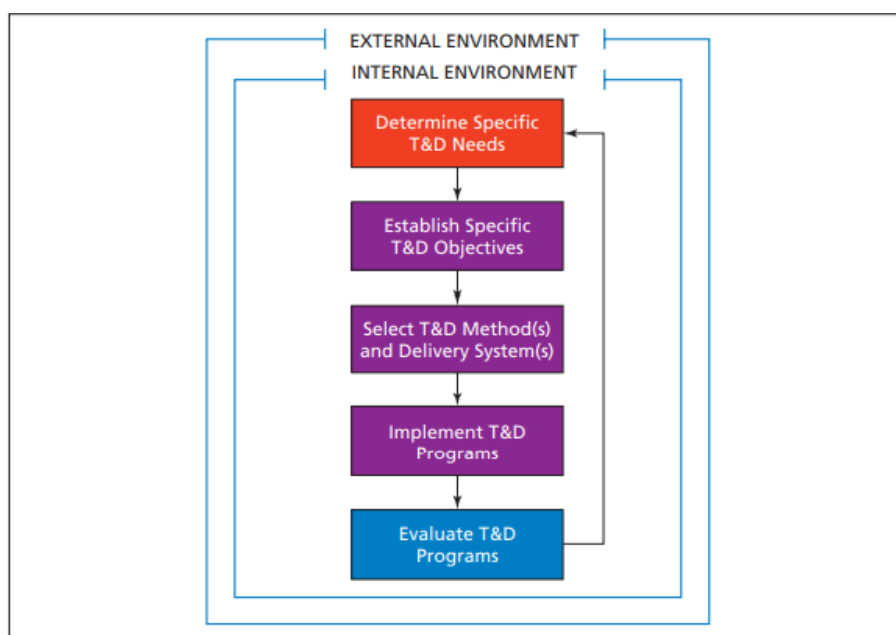
2. Pembaca / Pihak Lain

Penulis berharap penelitian ini dapat menambah pengetahuan khususnya bagi pembaca yang ingin melakukan kegiatan serupa. Selain itu juga penulis berharap penelitian ini dapat memberikan informasi tentang analisis program pelatihan menggunakan model evaluasi Kirkpatrick.

1.5 Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia akan memberikan kontribusi yang lebih besar jika perusahaan memberikan pelatihan kepada calon pegawai. Oleh karena itu, program pelatihan yang perusahaan berikan harus diperhatikan agar pegawai dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dengan keterampilan yang meningkat. Program pelatihan dievaluasi agar kita bisa mengetahui apakah yang dapat dipertahankan dan dikembangkan dalam pelatihan kepemimpinan yang diselenggarakan PT DX.

Gambar 1.1
Proses Pelatihan dan Pengembangan



Sumber: Mondy & Martocchio (2016)

Seperti yang sudah dijabarkan sebelumnya. Menurut Mondy & Martocchio (2016), pelatihan merupakan serangkaian aktivitas yang dirancang guna memberi pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan para pembelajar untuk dapat melaksanakan pekerjaan mereka pada saat ini. Arikunto S. (2004) mengatakan evaluasi adalah aktivitas pengumpulan informasi mengenai keberjalanan sesuatu yang kemudian dipakai dalam menetapkan alternatif yang sesuai dalam pengambilan keputusan. Evaluasi program pelatihan kepemimpinan dilakukan dengan menggunakan model evaluasi Kirkpatrick (2007) yang terdiri dari 4 tingkatan model evaluasi dalam bukunya yang berjudul *“Implementing the Four Levels: A Practical guide for Effective Evaluation of Training Programs”*. Empat model Kirkpatrick tersebut memiliki kelebihan yaitu model tersebut lebih komprehensif, objek evaluasi tidak hanya hasil belajar semata tetapi juga mencakup proses, *output* maupun *outcomes*, dan mudah diterapkan karena tidak melibatkan pihak lain dalam proses evaluasi. Empat model tersebut adalah *Reaction* (Reaksi), *Learning* (pembelajaran), *Behavior* (Perilaku), dan *Result* (Hasil).

Pada Level 1 (*Reaction* atau reaksi) peserta pelatihan diukur dari cara mereka bereaksi terhadap program pelatihan. Pada Level 2 (*Learning* atau pembelajaran) peserta diukur pengetahuannya mengenai materi apa saja yang telah mereka pelajari. Sedangkan pada Level 3 (*Behavior* atau perilaku) tahap ini sejauh mana perubahan perilaku yang muncul karena peserta mengikuti pelatihan. Yang terakhir adalah Level 4 (*Result* atau hasil) dimana pada level ini dilihat hasil akhir peserta yang sudah mengikuti program pelatihan dan mengukur kontribusi training kepada peningkatan kinerja perusahaan.