

Implementasi, Efektifitas dan Evaluasi Program *Training* di PT. Mandiri Utama Finance Cabang Serang

Henny Ratnasari¹, Wahyu Apri Nurasniar², Yusuf Riesata³

Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Sultan Ageng Tirtayasa¹²³
hennong5@gmail.com¹, apreener@gmail.com², yusuf.riesata@gmail.com³

Abstract

Training as a form of activity carried out to support the Company's operational activities so that it runs well and maximally in accordance with the provisions and targets of the Company. Training must be carried out in the context of mandatory activities as a support for work activities that can also improve employee performance. The training activities are packaged in the Training Program as a reference for the schedule of activities and materials. This study uses qualitative methods with data collection techniques in the form of interviews and observations. The technique of determining the informants in this research is purposive sampling. The informants in this study were the manager and two supervisors at PT. Mandiri Utama Finance Serang Branch. After collecting data, a triangulation technique is used as a way to match the data obtained. The results of this study are that the methods that have been implemented can be used effectively, including the process of training prospective employees using in-class learning methods and on-the-job training. For employee development, the method used by PT. Mandiri Utama Finance Serang Branch, namely the method of job rotation, planning for a replacement, then reusing the training method (training on the job).

Keywords : *Training; Human Resource Development*

Abstrak

Pelatihan sebagai bentuk kegiatan yang dilakukan untuk mendukung kegiatan operasional Perusahaan supaya berjalan dengan baik dan maksimal sesuai dengan ketentuan dan target dari Perusahaan. Pelatihan harus dilakukan dalam rangka kegiatan wajib sebagai penunjang kegiatan kerja yang dapat pula meningkatkan kinerja karyawan. Kegiatan pelatihan dikemas dalam Program *Training* sebagai acuan jadwal kegiatan dan materi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini yaitu manajer dan dua orang supervisor di PT. Mandiri Utama Finance Cabang Serang. Setelah dilakukan pengumpulan data maka dilakukan teknik triangulasi sebagai cara untuk mencocokkan data yang diperoleh. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa dengan metode yang sudah dilaksanakan dapat digunakan secara efektif, di antaranya proses pelatihan calon karyawan dengan menggunakan metode pelajaran di dalam kelas dan pelatihan sambil bekerja. Untuk pengembangan karyawan, metode yang dipakai oleh PT. Mandiri Utama Finance Cabang Serang yaitu metode rotasi pekerjaan, merencanakan untuk pengganti, selanjutnya menggunakan kembali metode pelatihan (pelatihan sambil bekerja).

Kata Kunci : *Pelatihan; Pengembangan Sumber Daya Manusia*

Pendahuluan

Dalam kompetensi bisnis di era digitalisasi seperti ini pertumbuhannya sangat pesat, termasuk pada bisnis jasa keuangan. Yang menjadi pembeda dari satu perusahaan dengan perusahaan lain bukan produk ataupun bunga yang kompetitif atau promo menarik. Namun perbedaan ada pada *service agreement* atau kecepatan pelayanan kepada nasabah ataupun konsumen. Pelayanan yang optimal dapat diberikan oleh perusahaan agar menjadi pilihan utama masyarakat. Sumber Daya Manusia (SDM) tentunya pendukung yang sangat besar yang harus di miliki perusahaan untuk mengimbangi kompetitornya.

Peran utama dalam Perusahaan yang harus dimiliki adalah SDM. Meskipun sarana dan prasarana, serta dorongan materiil yang sangat cukup, namun jika tidak mempunyai SDM yang kredibel, sebuah perusahaan tidak berjalan dengan baik. Hal ini menjelaskan jika SDM menjadi kebutuhan yang paling utama dari kebutuhan perusahaan. Dorongan lingkungan yang berubah memaksa perusahaan untuk mendapatkan SDM yang bermutu. Dalam dunia kerja, *training* dan pengembangan sering dilaksanakan sebagai cara peningkatan kerja pegawai yang di rasa belum kompeten di bidangnya disebabkan aspek tuntutan dalam pendidikan. Secara administratif pegawai mungkin memenuhi syarat dalam pekerjaannya akan tetapi para pegawai harus mengimbangi perkembangan perusahaan dengan pelatihan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yang telah di jabat atau di emban nya. Hal ini perusahaan harus mendorong dan memfasilitasi pelatihan dan pengembangan karier para pegawai untuk menghasilkan kinerja yang baik, efektif dan efisien. Peningkatan produktivitas, disiplin, etos kerja, keterampilan, sikap, serta keahlian dibutuhkan pelatihan sehingga dapat bekerja dengan maksimal dan lebih baik, agar mampu mengikuti dan mengembangkan perusahaan dan bersaing secara ketat.

Menurut Straub dan Attner (1985:136), manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi. Manusia memberikan bakat, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Menurut Schermerhorn (1996:4) sumber daya manusia adalah orang-orang, individu, dan kelompok-kelompok yang membantu organisasi menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (Nawawi, 2001 : 37).

Sadar akan pentingnya memiliki SDM andal dalam sebuah perusahaan, yang mana dapat diperoleh dengan adanya kegiatan pelatihan. Namun tidak cukup pengadaan pelatihan saja tetapi juga kepastian terlaksana dengan sesuai harapan pada implementasi, efektivitas dan evaluasi dengan hasil optimal. Tercermin dari hasil kinerja karyawan baik dari internal ataupun penilaian dari nasabah atau konsumen. PT. Mandiri Utama Finance sudah memiliki desain program *training* untuk karyawan, namun apakah hasilnya sudah dapat dirasakan oleh Perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka perlu adanya penerapan pelaksanaan pelatihan pegawai yang mencakup fungsi POAC yaitu *Planning, Organizing, Actuating, Controlling* di mana terdapat program serta cara yang diterapkan. Wibowo (2012) mengungkapkan dalam perencanaan dan strategi pelatihan terdiri dari penilaian kebutuhan (*needs assessment*), penciptaan sasaran dan ukuran (*the establishment of objectives and measures*), merancang dan menyelenggarakan pelatihan (*design and delivery of the training*), serta evaluasi (*evaluation*). Pelatihan dapat dikatakan berhasil dilihat dari perubahan sikap, tindakan serta perilaku yang di perlihatkan pegawai, menurut Saleleng dan Agus (2015). Jika perubahan lebih baik maka hal ini menandakan bahwa pegawai dapat mengatasi kinerjanya sehingga dapat dijelaskan manajemen pelaksanaan pelatihan pegawai sudah tepat. Penilaian dibutuhkan untuk melihat manajemen pelaksanaan pelatihan pegawai yang dilakukan secara efisien dan efektif. Jika pelaksanaan pelatihan pegawai dapat di dilaksanakan dengan baik, maka kerja pegawai pun akan optimal, serta tujuan perusahaan

akan tercapai dengan baik. Pegawai juga dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki dengan pelatihan ini.

Landasan Teori

Pelatihan

Pelatihan dapat membuat karyawan fleksibel dalam melaksanakan pekerjaannya, serta mampu melaksanakan pekerjaan meski ditempatkan di bagian. Melalui pelatihan dapat mengurangi ketidakpuasan, keluhan, ketidakhadiran serta pergantian karyawan. Kebutuhan masa depan karyawan akan dipenuhi melalui program pelatihan dan pengembangan. Perusahaan biasanya melakukan pelatihan kepada karyawan yang baru direkrut, akan tetapi karyawan lama juga terkadang mengikuti pelatihan yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan lebih untuk pengembangan karyawan itu sendiri. Bernardin dan Russel (1993) berpendapat bahwa selama ini, pelatihan menjadi semakin populer sebagai alat SDM untuk meningkatkan karyawan dan kinerja manajerial dalam organisasi. Sebagian besar organisasi menyediakan beberapa jenis pelatihan formal dan menggunakan anggaran yang besar untuk melakukannya. Menurut Gomes, (2000) pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Pelatihan adalah aktivitas atau kegiatan latihan untuk meningkatkan mutu, keahlian, kemampuan, dan keterampilan (dilakukan setelah dan selama menduduki jabatan atau pekerjaan tertentu) (Riniwati, 2016). Dari beberapa pengertian di atas, pelatihan adalah sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan dapat melatih kemampuan, keterampilan, keahlian dan pengetahuan karyawan guna melaksanakan pekerjaan secara efektivitas dan efisien untuk mencapai tujuan di suatu perusahaan.

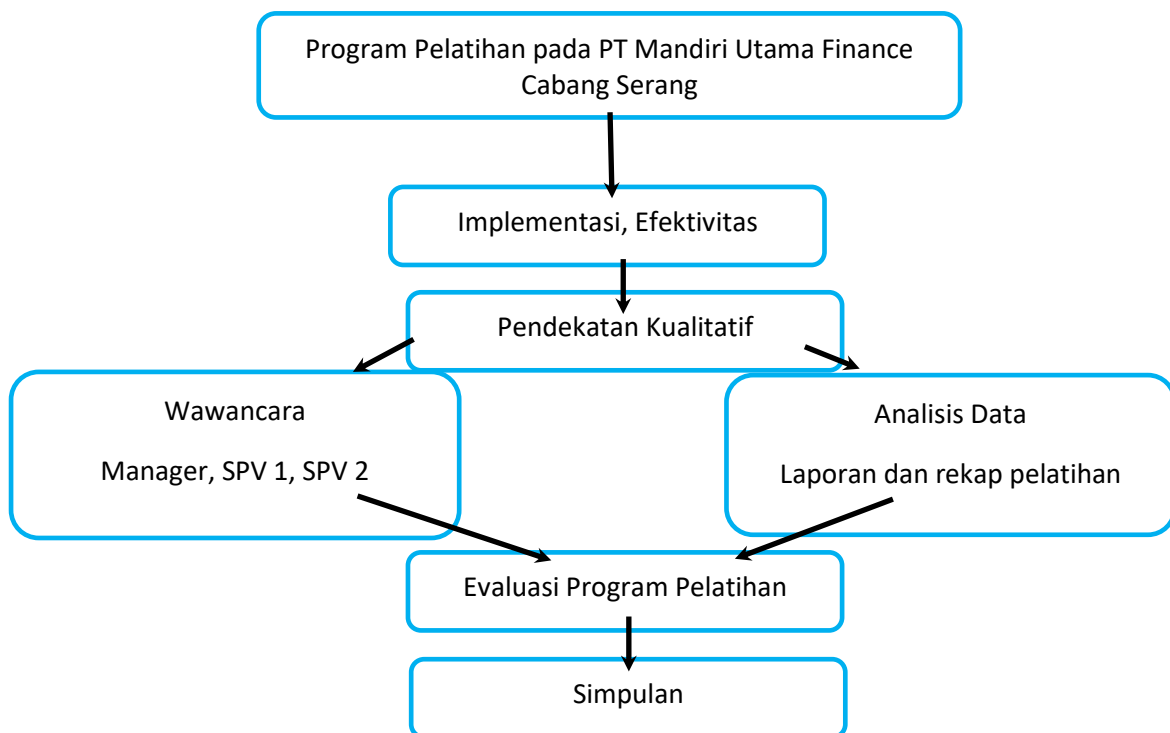
Rudhaliawan (2013) menyebutkan bahwa program pelatihan dikatakan berhasil jika suatu perusahaan mampu dalam mencapai goal (tujuan). Artinya adalah pelatihan dapat menaikkan produktivitas kerja sehingga mampu mendukung keberhasilan suatu perusahaan. Tetapi jika produktivitas kerja menurun, maka akan dapat menghambat perusahaan untuk mencapai tujuannya. Pelatihan pada karyawan akan memotivasi karyawan bekerja lebih baik dan cepat. Hal ini disebabkan karyawan sudah memahami dengan baik tanggung jawab dan pekerjaannya serta akan berusaha melaksanakan sikap kerja yang lebih baik. Pengetahuan karyawan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sangat menentukan keberhasilan suatu tugas tersebut. Maka bagi karyawan baru atau karyawan lama yang mendapatkan tugas baru, diperlukan tambahan keterampilan dan wawasan sehingga dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Pelatihan sangat penting diberikan kepada karyawan karena merupakan salah satu cara yang dipakai suatu organisasi dalam memelihara, menjaga, maupun mempertahankan karyawan dalam organisasi tersebut serta mampu meningkatkan keahlian karyawan yang mana mengindikasikan peningkatan kinerja.

Menurut Widodo (2015), mengemukakan bahwa tujuan pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan adalah untuk meningkatkan produktivitas, meningkatkan kualitas, mendukung perencanaan SDM, meningkatkan moral anggota, memberikan kompensasi yang tidak langsung, meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja, mencegah kedaluwarsa kemampuan dan pengetahuan personel, meningkatkan perkembangan kemampuan dan keahlian personel. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan penguasaan teori dan keterampilan, memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan dalam mencapai tujuan.

Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan merupakan proses pendidikan dalam waktu yang lama dengan menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, di mana para pimpinan mempelajari ilmu konseptual dan teoritis untuk tujuan umum. Pengembangan SDM dalam suatu perusahaan merupakan cara dalam memperoleh karyawan yang berpotensi dan profesional yang berpusat pada persiapan karyawan di masa mendatang.

Aminuddin (2008) mendefinisikan pengembangan adalah kegiatan pembelajaran yang dirancang untuk membantu individu karyawan tumbuh tetapi tidak terbatas pada pekerjaan tertentu. Ini melibatkan pembelajaran yang melampaui pekerjaan hari ini dan memiliki fokus jangka panjang yang lebih. Sekali lagi itu mempersiapkan karyawan untuk mengikuti organisasi saat ia berubah dan tumbuh. Menurut (Samsudin, 2019), pengembangan sumber daya manusia yang baik akan bertujuan untuk memunculkan produktivitas dan peningkatan semangat. Pengembangan berkaitan erat dengan meningkatnya keahlian pribadi masing-masing tenaga kerja karena setiap waktu selalu ada perubahan yang terkadang para tenaga kerja belum bisa mempersiapkan diri (Riniwati, 2016) Menurut Praptono (2013) strategi pengembangan SDM harus dilaksanakan karena tuntutan akan mutu dan kuantitas kinerja karyawan. Tuntutan itu terjadi karena perubahan pengetahuan dalam masyarakat tentang kinerja dan prestasi mereka menjadi semakin baik dan pengembangan yang harus diterapkan dapat dilakukan secara keseluruhan. Menurut Hariandja (2012) pengembangan sumber daya manusia adalah pendukung yang sangat penting dalam perusahaan atau organisasi, selain pendukung lainnya seperti modal, maka SDM harus di atur dan dikendalikan dengan baik untuk menaikkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan studi kasus dengan metode deskriptif kualitatif, yang merupakan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui tentang kondisi yang dirasakan oleh subjek penelitian seperti perilaku, pandangan, motivasi, tindakan, dan lain-lain; secara holistik, dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu kondisi khusus yang alamiah dan dengan menggunakan berbagai cara alamiah (Moleong, 2011, p. 6). Pengertian lain metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian dengan tujuan untuk memaparkan penjelasan tentang fenomena yang ada di masa kini. Penelitian ini juga mempunyai tujuan untuk menganalisis sifat atau ciri dari fenomena tertentu dan hanya mengumpulkan fakta, menganalisis dengan secara keseluruhan dan teliti berdasarkan masalah yang dianalisis (Umar, 2005)

Subjek penelitian adalah orang-orang yang mempunyai keterkaitan dalam program *training* di PT. Mandiri Utama Finance Cabang Serang. Objek yang dijadikan penelitian adalah Program *Training* di PT. Mandiri Utama Finance Cabang Serang yang dalam penelitian ini informasi diperoleh dari hasil wawancara dengan para informan terkait Program *Training*. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari profil perusahaan, materi *training* diperoleh dari Divisi *Human Capital* cabang Serang.

Metode yang di pakai dalam menentukan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pemilihan informan dalam penelitian ini diambil secara subyektif yang berdasarkan pada ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. Informan dalam penelitian ini, yaitu *Human Capital General Affair Section Head*, yang merupakan *PIC (Personal In Contact)* dalam pelaksanaan *training* di kantor cabang, Kepala Cabang sebagai Manajer penanggung jawab kantor cabang dan Kepala Administrasi Operasional kantor cabang.

Penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur untuk memperoleh sumber data primer yang dibutuhkan sehingga membutuhkan wawancara mendalam mengenai implementasi, efektivitas dan evaluasi Program *Training* di PT. Mandiri Utama Finance dan analisis dari data sekunder mengenai laporan program pelatihan.

Hasil dan Pembahasan

PT. Mandiri Utama Finance merupakan salah satu perusahaan anak Bank Mandiri yang resmi menjalankan bisnisnya sejak Januari 2016 dan sudah mendapatkan Izin usaha Perusahaan Pembiayaan berdasarkan Surat Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan No. Kep-81/D.05/2015 tanggal 25 Juni 2015 dan saat ini telah memiliki total 111 jaringan kantor cabang dan kantor selain kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Serta mendapatkan izin pembukaan Unit Usaha Syariah Perusahaan Pembiayaan berdasarkan surat keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan No. Kep-36/NB.223/2018 tanggal 27 April 2018. Salah satu cabang yang beroperasi adalah Cabang Serang sejak Juni 2016. Saat ini memiliki karyawan sebanyak 145 orang dengan pembagian di level hierarki 1 orang *Manager*, 1 orang *Assisten Manager*, 20 orang *Section head*, 114 *Staff* dan 9 Tenaga Alih Daya (TAD). Jenis pelatihan di PT. Mandiri Utama Finance adalah sebagai berikut:

1. Pembekalan Pelatihan Sertifikasi Profesi Pembiayaan Indonesia (SPPI) adalah program pelatihan yang dilakukan menjelang ujian sertifikasi bagi peserta yang ditunjuk oleh Divisi *training* di Kantor Pusat. Pelaksanaannya dilakukan 3 hari sebelum pelaksanaan ujian. Penyelenggara pelatihan adalah *Human Capital General Affair (HCGA) Section Head* dan pengajar yang ditunjuk adalah supervisor dari divisi penagihan / *Collection*. Sertifikasi dibutuhkan untuk kelayakan karyawan dalam bekerja dan kompetensinya

dalam bidang penagihan di bawah naungan PT. SPPI sebagai lembaga yang ditunjuk untuk melakukan sertifikasi.

2. *New Employee Orientation Program (NEOP)* adalah program pelatihan untuk karyawan yang baru bergabung, untuk mendapat gambaran umum tentang perusahaan dan memahami fungsi dan tugasnya dalam pekerjaan ataupun tanggung jawab yang diberikan. Program pelatihan ini diatur dalam Memo Internal No.127/HC/X/2017 yang dikeluarkan oleh Divisi *Human Capital* pada 30 Oktober 2017.
3. Program pelatihan *refreshment* adalah pelatihan yang dilakukan untuk mengulas kembali peraturan-peraturan pekerjaan terkait dengan tanggung jawab pekerjaan karyawan. Dilakukan atas inisiatif cabang dengan pengajar *section head* di divisinya masing-masing.

Perencanaan program pelatihan harus memperhatikan metode yang berkaitan tentang cara pelaksanaannya, mengenai banyaknya sumber daya yang dibutuhkan, serta tujuan berupa sasaran capaian dalam rentang waktu yang ditetapkan (Intyas dan Abidin, 2018). Perencanaan dalam menentukan karyawan yang akan mengikuti pelatihan, PT. Mandiri Utama Finance mempunyai divisi *training* di kantor pusat yang mengatur pelaksanaan *training* untuk karyawan. Tapi tidak menutup kemungkinan pelaksanaan *training* berdasarkan inisiatif cabang apabila diperlukan. Penentuan peserta *training* dilakukan berdasarkan kuota peserta *training*, area pelaksanaan *training*, ataupun kebutuhan dari karyawan sendiri. Program *training* juga wajib dilaksanakan pada setiap karyawan baru. Dan khusus kondisi pandemi saat ini *training* dilakukan secara virtual biasanya menggunakan aplikasi Zoom. Pelatihan yang dilakukan selama ini mayoritas terkait dengan sosialisasi program terbaru, aplikasi yang baru *launching*, ataupun sosialisasi Memo/ KS (Ketentuan Sementara) yang baru diterbitkan oleh Manajemen. Ada juga *training* yang dilaksanakan untuk persiapan sertifikasi di bagian penagihan / *collection*. Untuk itu *training* umumnya dilakukan untuk sosialisasi atau pengenalan agar bisa diterapkan dengan baik di cabang. Ada juga *training refreshment* dilaksanakan untuk memberikan penyegaran kembali aturan-aturan dalam pekerjaan agar tetap pada jalur yang sesuai. Ada juga pelatihan untuk karyawan baru yang disebut dengan NEOP/ *New Employee Orientation Program*. Pelatihan ini dilaksanakan untuk karyawan yang baru bergabung di PT. Mandiri Utama Finance. Dalam pelatihan ini sudah ada Memo khusus terkait pelaksanaannya, jadwal yang terstruktur, dilaksanakan dengan metode *in class* dan OJT.

Tujuan khusus dari program pelatihan tergantung kepada tema program pelatihan yang dibuat. Sedangkan tujuan umum dari program pelatihan, agar perusahaan bisa lebih mudah mencapai target, apabila SDM yang ada di dalamnya sudah dibekali dengan baik, menguasai pekerjaan dan selalu *update* dengan sistem atau peraturan yang baru. Materi dalam pelatihan sudah sesuai divisi dan sesuai dengan *job desk*-nya. Adapun untuk yang lintas divisi itu juga dibutuhkan sebagai bahan untuk memperkaya pengetahuan karyawan terhadap perusahaan. Metode *training* yang dilakukan adalah *training in class* setelah itu langsung di terapkan dan OJT untuk karyawan baru. Untuk *training in class* pada masa pandemi Covid-19 selama 2 tahun ini dilakukan dengan rutin dan hasilnya cukup baik. Selain menghemat biaya juga bisa dilakukan bersamaan, tidak hanya satu cabang saja tetapi digabung dengan cabang lainnya.

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pelatihan harus benar-benar disiapkan mulai persiapan *training*, jadwal *training*, materi *training*, pemberi materi, sampai dengan evaluasi untuk mengecek keberhasilan *training* tersebut. Tingkat ketepatan waktu pelaksanaan pelatihan dengan rencana awal dilaksanakan tepat waktu terutama saat pandemi saat ini karena *training* dilakukan secara virtual. Pelatihan kadang terkendala dengan pemateri sehingga pelaksanaan pelatihan dilakukan *reschedule*.

Kecukupan waktu yang diberikan untuk memahami kegiatan dikantor sudah cukup meski waktu yang diberikan saat masuk memang singkat tapi waktu tersebut sudah diperhitungkan berikut dengan OJT sehingga karyawan bisa bekerja berbarengan dengan belajar memahami aturan dan pekerjaannya, serta memahami alur bisnis di perusahaan. Deskripsi pekerjaan sudah dipahami oleh seluruh pegawai. Rincian pekerjaan dan tanggung jawab karyawan sudah diberikan pembekalan sehingga dapat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan *job desk*-nya masing-masing.

Setelah dilaksanakan program *training* maka diperlukan evaluasi mengenai pelaksanaan kegiatan tersebut. Evaluasi dilakukan untuk mengukur keberhasilan *training* yang sudah dilakukan dan untuk menilai pelaksanaan *training* dan *trainer*. Program pelatihan perlu ada penilaian pada setiap pelaksanaan pelatihan untuk mengukur kesuksesan pelaksanaan pelatihan, dengan membuat lembar kuisisioner untuk panitia dan pameri, agar dapat mengukur kinerja *trainer*, fasilitas *training* dan hasil *training* peserta. Penilaian juga diperlukan untuk mengetahui keberhasilan program pelatihan.

Simpulan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, wawancara dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti. Kemudian dapat diambil kesimpulan dalam pelaksanaan implementasi, efektivitas dan evaluasi program pelatihan di PT. Mandiri Utama Finance cabang Serang adalah :

1. Implementasi dari program pelatihan di PT Mandiri Utama Finance terbukti dilaksanakan oleh peserta *training* contohnya pada saat *training* seperti saat ada aplikasi yang baru diluncurkan perusahaan peserta langsung menggunakan aplikasi yang baru diluncurkan tersebut. Hal tersebut menjadi salah satu bentuk implementasi dalam pelaksanaan program pelatihan. Di mana peserta langsung mengaplikasikan instruksi yang diajarkan dalam pelatihan tersebut. Kemudian dari metode pelatihan yang dipakai juga di antaranya *OJT / On Job Training* juga di mana peserta *training* langsung melakukan praktik kerja di lapangan dan mengimplentasikan teori yang diajarkan saat *In class*.
2. Efektivitas Pelaksanaan program pelatihan terbukti sudah dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh penyelenggara baik waktu pelaksanaannya ataupun peserta yang mengikuti pelatihan yang dilaksanakan. Dan waktu yang diberikan kepada peserta pelatihan juga sudah diperhitungkan kecukupan waktunya. Selain itu kantor cabang juga diperbolehkan untuk melakukan kegiatan pelatihan diluar dari jadwal atau program pelatihan yang sudah dibuat oleh kantor pusat sebagai bentuk inisiasi dari cabang.
3. Evaluasi program pelatihan juga terbukti dilakukan oleh penyelenggara pelatihan sebagai bentuk kontrol keberhasilan pelatihan. Dilihat juga dari hasil kerja karyawan sebagai peserta pelatihan.

Saran

Peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin bisa dijalankan oleh PT. Mandiri Utama Finance Cabang Serang untuk dapat meningkatkan perbaikan ataupun pengembangan dalam pelaksanaan pelatihan di antaranya :

1. Bagi perusahaan dapat fokus kepada pengembangan program pelatihan yang lebih beragam dan konsistensi pelaksanaan pelatihan tetap dijaga agar kualitas sumber daya manusia di dalam perusahaan menjadi terbaharui dan menjadi sumber daya manusia yang andal.
2. Bagi peneliti dapat lebih beragam memilih responden di karyawan bagian lapangan agar mendapatkan hasil yang beragam mengenai pelatihan.

Daftar Pustaka

- Ali, S., Shouka, F., dan Kamran, A. (2016). *Impact of Training & Development on the Performance of the Employees of Silk Bank Limited-Karachi East Division Branches*. 3rd International Conference on Economics and Management (ICEM)
- Ardana, I K., Mujiati, Ni W., & Utama, I W.M. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bateman, Thomas S. & Snell, Scott A. (2009). *Management: leading & collaborating in the competitive world*. New York : McGraw-Hill.
- Blanchard P, Nick. (2007). *Effective training*. New Jersey: Pearson Education, Inc. Boyce, Carolyn and Palena Neale. (2006). *Conducting in Depth-Interview : A Guide for Designing and*
- Bungin, Burhan. (2009). *Penelitian kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Christanto, Freddie Yeremia dan Thomas Santoso. (2014). *Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT. Wahana Kosmetika Indonesia*. AGORA Vol. 2, No. 2
- Hutajulu Shinta M. & Supriyanto. (2013). *Tinjauan Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Pada PT. Inalum Kabupaten Batubara*. Jurnal Bisnis Administrasi Volume 02, Nomor 02
- Irzal, M., Ivonne, S., Jopie. R. J. (2017). *Pelatihan dan Pengembangan SDM dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Jurnalis Media Online di Detikawanua.com*. Jurnal EMBA, Vol. 5 No. 2
- Jumawan & Martin Tanjung Mora. (2018). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Korporasi*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Vol.3, No. 3
- Linarwati, Mega., Fathoni, Azis., & Maria M Minarsih. (2016). *Studi Deskriptif Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview Dalam Merekrut Karyawan Baru Di Bank Mega Cabang Kudus*. Journal of Management Vol.2 No.2
- Mangkunegara, A. P. (2017) . *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nassazi, A. (2013). *Effects of Training on Employee Performance: Eividence from Uganda*. Business Economics and Tourism, International Business, University of Applied Sciences.
- Nasution, F. N., Mariatin, E., dan Zahreni, S. (2018). *The Influence of Career Development and Organizational Culture on Employee Performance*. International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM), Volume 06
- Nawawi, H. (2017). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada Press.
- Rohmah, Nurruli Fatur. (2018). *Pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Volume 2, Nomor 1
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta : Bumi Aksara