



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Sumber: Website PT Smart Multi Finance, 2021

**Gambar 2. 1 Logo Perusahaan**

PT Smart Multi Finance merupakan salah satu perusahaan pembiayaan yang ada di Indonesia dan berdiri semenjak tahun 2008, serta terdaftar dalam menteri keuangan surat keputusan *No. KEP. 151/ KM. 10/ 2008*. PT Smart Multi Finance yang saat ini tengah berkembang selalu berusaha fokus terhadap pembiayaan modal kerja dan multiguna. Target maupun segmen utama dari PT Smart Multi Finance yakni pengusaha besar hingga UMKM. PT Smart Multi Finance selalu melakukan peran aktif untuk meningkatkan taraf ekonomi masyarakat Indonesia. Hal ini sejalan dengan visi PT Smart Multi Finance yakni turut serta tingkatkan kesejahteraan dengan berfungsi sebagai penyedia solusi keuangan dengan pelayanan handal.

PT Smart Multi Finance melakukan kegiatan pembiayaan kepada konsumen, dengan cara menggunakan jaminan *BPKB* kendaraan. PT Smart Multi Finance sudah hadir pada 51 Cabang serta 10 gerai pembantu yang pastinya tersebar diseluruh wilayah

Indonesia dan pastinya cabang tersebut akan terus meningkat setiap tahun nya. Berikut yang menjadi keunggulan dari PT Smart Multi Finance yaitu selalu memberikan yang terbaik guna melayani segala kebutuhan masyarakat Indonesia. Hal tersebut dilakukan dengan cara proses yang kilat, bunga yang pastinya ringan, pelayanan yang selalu ramah, serta bebas potongan admin di setiap pencairan nya.

## **2.1.1 Visi Dan Misi Perusahaan**

### **1. Visi PT Smart Multi Finance**

Turut serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan berperan menjadi penyedia solusi keuangan dengan pelayanan profesional.

### **2. Misi PT Smart Multi Finance**

1. Mengoperasikan bisnis dengan integritas tinggi, dengan cara membangun dan membina tim yang terbaik sehingga mampu menjadi penyedia solusi keuangan yang bisa diandalkan
2. Menciptakan suasana kerja yang bergairah dan penuh tanggung jawab sehingga mendorong semua karyawan berkontribusi nyata dalam mencapai sasaran yang ditentukan
3. Memberi hasil terbaik bagi semua pemangku kepentingan sehingga tercipta hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

## **2.1.2 Nilai-Nilai Perusahaan**

1. *Jujur dan disiplin* : Bersikap jujur berarti memilih untuk tidak berbohong, mencuri, berbuat curang, maupun menipu dengan metode apa pun. Dan disiplin yang kuat akan membuat seseorang sukses.
2. *Utamakan kerja sama tim* : Kerja sama tim yang baik akan membuktikan kesuksesan organisasi
3. *Antusias* : Mempunyai cita-cita/ impian yang ingin dicapai
4. *Responsif* : Perusahaan selalu responsif untuk mementingkan kepuasan konsumen, karena konsumen asset penting perusahaan.
5. *Aktif melakukan perbaikan* : Perusahaan melakukan perbaikan sebagai upaya untuk berubah ke arah yang lebih baik untuk pencapaian yang lebih baik.

### 2.1.3 Produk PT Smart Multi Finance

#### 1. *Pembiayaan Syariah*

PT Smart Multi Finance menyediakan fasilitas *kredit* pinjaman dengan menggunakan prinsip *murabahah*. Transaksi *murabahah* adalah transaksi jual beli barang dengan memberitahu harga perolehan dan margin keuntungan yang akan didapatkan kepada konsumen. Dan harga perolehan dan *margin* keuntungan harus disepakati dan harus diketahui oleh pembeli.

#### 2. *Pembiayaan Multiguna*

Konsumen bisa mendapatkan fasilitas kredit multiguna dari PT Smart Multi Finance untuk berbagai kebutuhan seperti, dana kesehatan, dana pendidikan, dan dana pernikahan, hanya dengan jaminan BPKB kendaraan. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi seperti:

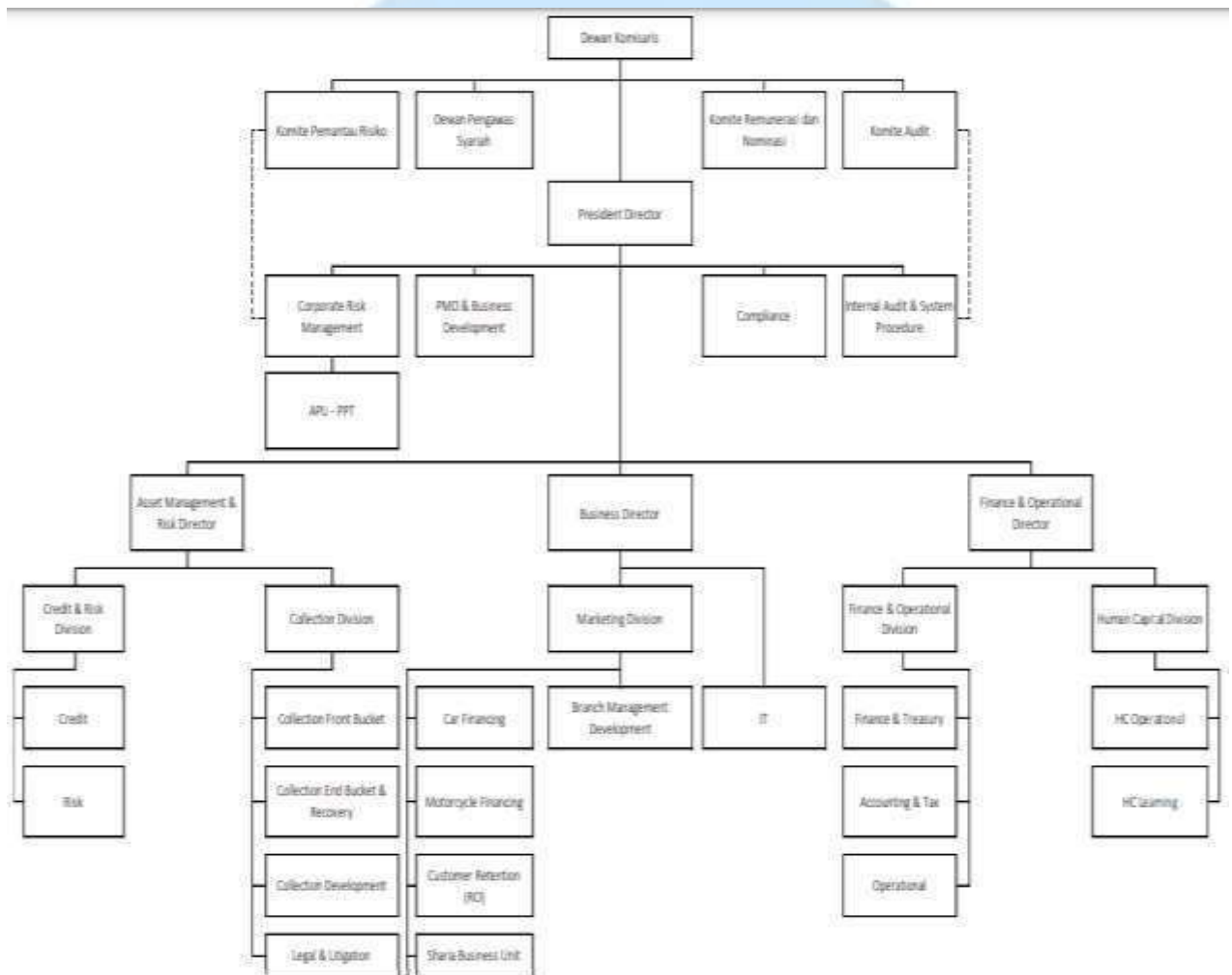
- a) Foto copy KTP suami istri
- b) Foto copy BPKB
- c) Foto copy PBB/Akta Jual Beli/Sertifikat Rumah
- d) Foto copy Kartu Keluarga
- e) Foto copy Slip Gaji/Bukti Penghasilan
- f) Foto copy Rekening Tabungan 3 bulan terakhir

#### 3. *Pembiayaan Modal Kerja*

PT Smart Multi Finance juga menyediakan pembiayaan kepada konsumen yang membutuhkan pembiayaan saat ingin melakukan kegiatan produktif seperti modal usaha ataupun investasi dengan jaminan BPKB mobil dan motor. Kegiatan ini menggunakan metode *Sale & Leaseback*, yaitu perusahaan hanya menyediakan modal yang digunakan konsumen untuk membeli barang yang sesuai dengan kebutuhan operasional konsumen. Akan tetapi kepemilikan dari barang tersebut masih berada di pihak perusahaan.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berdasarkan data yang diperoleh dari situs resmi perusahaan, berikut adalah struktur organisasi



Sumber: Data Perusahaan, 2021

**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan**

PT Smart Multi Finance memiliki kantor utama yang berada di Tangerang. PT Smart Multi Finance memiliki karyawan dengan total sebanyak 179 orang per Oktober 2021 . Berdasarkan Gambar 2.2 terdapat 5 divisi pada PT Smart Multi Finance yaitu:

1. *Credit And Risk Division*

Departemen ini bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan menganalisis semua data pelanggan, termasuk informasi tentang metode pembayaran, pendapatan, tabungan pelanggan, dan aktivitas pembelian. Divisi ini akan menemukan data dan mengusulkan tindakan yang tepat kepada nasabah. Selain

itu, divisi ini dapat mengidentifikasi risiko keuangan, atau keamanan yang mungkin dihadapi perusahaan.

2. *Collection Division*

Divisi penagihan bertanggung jawab untuk memeriksa atau memantau pelanggan jika terjadi masalah yang tidak direncanakan. Selain itu, juga melakukan penagihan langsung ke pelanggan yang gagal bayar.

3. *Marketing Division*

Divisi ini menjual dan mempromosikan produk perusahaan kepada konsumen, dan perusahaan dapat memperoleh keuntungan dari semua produk yang dijual. Tugas mencari informasi tentang kekuatan dan kelemahan suatu produk yang dijual dan mengkomunikasikan nya kepada perusahaan.

4. *Finance And Operational Division*

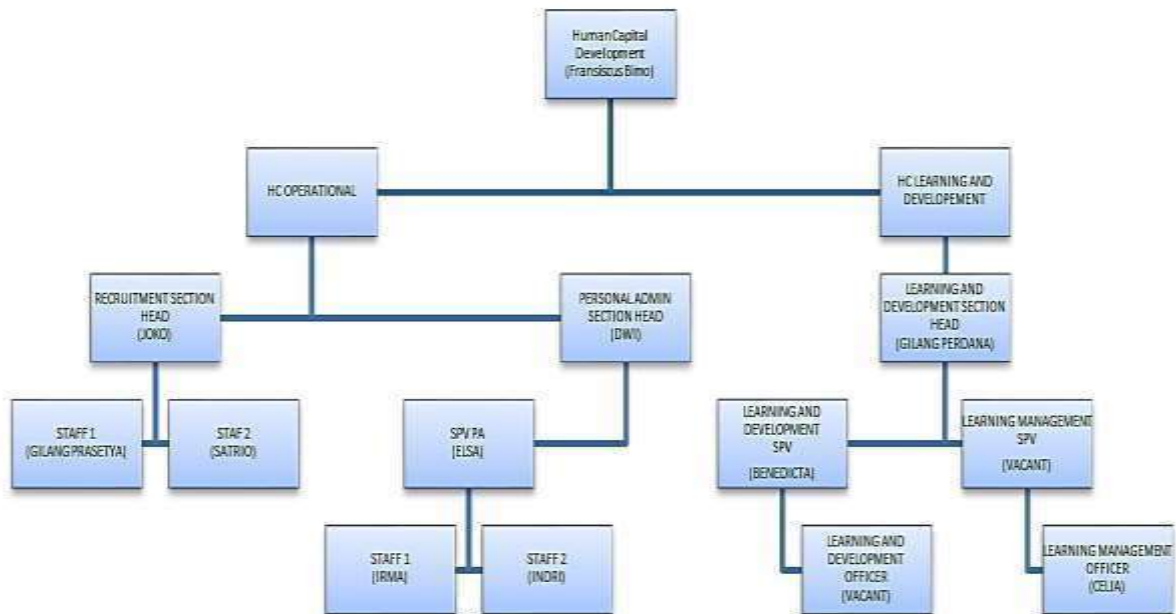
Divisi ini bertanggung jawab untuk melakukan analisis data dan menyediakan data pelaporan keuangan atas data historis yang diterima kepada dewan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan.

5. *Human Capital Division*

Divisi ini mempunyai peran mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia untuk mencapai tingkat yang lebih tinggi secara kinerja. Seperti melakukan rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, dan menilai karyawan.

UWMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA





Sumber: Data Perusahaan (diolah), 2021

**Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Human Capital**

Peran *Human Resources* pada PT Smart Multi Finance. Berikut merupakan beberapa peranan divisi *Human Resources* pada PT Smart Multi Finance:

- 1) Melaksanakan proses rekrutmen dan seleksi karyawan.

Divisi *Human Resources* memiliki tanggung jawab dalam mencari calon pekerja yang terbaik untuk perusahaan, agar dapat menempatkan karyawan tersebut pada divisi yang memang benar – benar sedang membutuhkan tenaga kerja tambahan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja dari divisi tersebut.

- 2) Menempatkan karyawan sesuai kompetensi yang dimiliki.

Divisi *Human Resources* memiliki tanggung jawab untuk menempatkan karyawan baru ke dalam divisi yang memang sesuai dengan juga kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut. Hal tersebut dilakukan, agar tidak terjadi perbedaan kompetensi terhadap karyawan baru tersebut dan juga posisi yang ia tempati.

- 3) Melaksanakan program pelatihan dan juga pengembangan karyawan.

Divisi *Human Resources* juga memiliki peran untuk dapat melaksanakan program pelatihan dan juga pengembangan. Hal tersebut dilakukan agar karyawan yang bergabung di dalam perusahaan dapat lebih kompeten lagi sebelumnya. Divisi *Human Resources* memiliki peran untuk menentukan apakah program pelatihan untuk setiap karyawan.

## **2.3 Tinjauan Pustaka**

### **2.3.1 Manajemen**

Kinicki (2018) menyatakan bahwa manajemen adalah proses dimana suatu organisasi memiliki kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi tertentu secara efektif dan efisien. Efektif ketika perusahaan dapat membuat keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Efisien ketika sebuah perusahaan mencapai tujuannya, tetapi perlu menggunakan sumber daya dengan bijak untuk mengurangi biaya. Sedangkan Robbins & Coulter (2018) menyatakan bahwa manajemen adalah proses kegiatan yang mengintegrasikan dan memantau pekerjaan seseorang sehingga dapat diselesaikan secara efektif dan efisien di kemudian hari. Saat menjalankan fungsi dan peran manajemen, manajer tentunya harus memiliki beberapa keterampilan untuk menjalankan fungsi dan peran manajemen, seperti:

1. *Keterampilan teknis*: Keterampilan khusus bagi manajer untuk memecahkan masalah pekerjaan.
2. *Keterampilan konseptual* : Kemampuan seseorang untuk menganalisis dan memecahkan masalah untuk kepentingan perusahaan dan anggotanya.
3. *Keterampilan interpersonal dan komunikasi*: Kemampuan perusahaan untuk memberikan motivasi dan dukungan serta berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan anggota perusahaan.

Adapun menurut Bateman & Snell (2015) manajemen adalah suatu proses kerja yang dilakukan antar rekan kerja untuk mencapai sumber daya sehingga tujuan suatu organisasi dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan ini, manajer yang baik harus efektif dengan sumber daya yang minimal.



### **2.3.1.1 Fungsi Manajemen**

Ada empat fungsi manajemen yang dapat digunakan untuk menggambarkan aktivitas kerja seorang manajer (Robbins & Coulter, 2018). Fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Planning*

Fungsi manajemen mencakup tujuan organisasi, manajer dapat membuat strategi keseluruhan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan itu sendiri, dan pastinya juga merencanakan integrasi dan koordinasi kegiatan.

2. *Organizing*

Manajer bertanggung jawab untuk mengatur dan mengatur pekerjaan karyawan sehingga mereka dapat melaksanakan pekerjaan di perusahaan. Peran organisasi manajer terkait dengan tugas-tugas yang perlu dilakukan. Mengkoordinasikan pembagian tugas, melaksanakan tugas, memberikan informasi tentang tugas, melaporkan tugas, menjelaskan cara mengambil keputusan.

3. *Lead*

Peran ini termasuk juga memotivasi bawahan, membantu menyelesaikan konflik dalam kelompok kerja, mempengaruhi individu atau tim di tempat kerja, memilih metode komunikasi yang paling efektif, dan melibatkan menangani masalah perilaku karyawan.

4. *Controlling*

Fungsi ini dimaksudkan untuk memastikan dan mengontrol kembali bahwa semuanya bekerja dengan baik dengan menggabungkan kinerja organisasi, sehingga membandingkannya dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2.3.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Collings dkk. (2019), menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah tentang semua aspek perencanaan, pengembangan, kompensasi, kontrak kerja, dan organisasi kerja. Sedangkan menurut Kinicki (2018) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan yang terdiri dari perencanaan, pengembangan dan pemeliharaan tenaga kerja yang baik dan efektif dalam suatu organisasi. Noe (2017) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia terlibat

dalam beberapa hal seperti kebijakan, sistem yang memengaruhi perilaku, sikap seseorang, maupun kinerja karyawan. Selain itu, manajemen sumber daya juga terhubung dengan proses merekrut, melatih, menilai dan memberi penghargaan kepada karyawan, serta hubungan kerja, perlindungan kesehatan, dan menjaga keadilan ((Dessler, 2015).

### **Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Dessler, ada 10 fungsi manajemen sumber daya manusia. 10 fitur (Dessler, 2015)

#### *1. Staffing:*

Kegiatan yang merupakan bagian dari kegiatan rekrutmen adalah pengadaan, rekrutmen, dan seleksi. Kegiatan ini diperlukan untuk menilai calon karyawan yang bekerja untuk perusahaan. Untuk melaksanakan semua kegiatan tersebut, kami didukung dengan wawancara, psikotes, dan SDM, dan biasanya melakukan pemeriksaan latar belakang untuk setiap calon karyawan.

#### *2. Reward:*

Dalam penghargaan, fitur ketiga, SDM perlu memberikan tanda penghargaan kepada karyawan atas pekerjaan mereka. Tanda terima kasih yang harus diberikan adalah gaji setiap karyawan. Departemen SDM perlu memastikan bahwa gaji yang dibayarkan kepada setiap karyawan konsisten dengan kinerja dan kinerja karyawan.

#### *3. Evaluation:*

Fungsi peringkat dapat dilakukan saat seorang karyawan mengikuti kursus pelatihan. Ini memastikan bahwa setiap peserta dievaluasi oleh departemen SDM untuk setiap aktivitas yang dilakukan. Departemen SDM juga perlu memastikan bahwa manajer memahami cara membuat MPP yang tepat untuk bidang keahliannya.

#### *4. Coaching and Counseling:*

Departemen SDM membantu calon karyawan, karyawan baru, dan karyawan yang telah bekerja untuk perusahaan membuat program pelatihan yang mereka butuhkan. Pelatihan ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas karyawan dan

pada akhirnya mencapai hasil yang berkualitas. Tugas HR sebagai konsultan adalah melibatkan manajer dan memberikan solusi atas permasalahan tersebut.

5. *Safety and Health:*

Menciptakan kondisi aman untuk melanjutkan semua aktivitas di dalam perusahaan untuk menghindari kecelakaan kerja. Salah satu pilihannya adalah memberikan pelatihan kesehatan dan keselamatan kerja, memperbarui dan memodifikasi fasilitas yang dapat membahayakan karyawan, dan membuat program kesehatan karyawan.

6. *Relationship:*

Departemen Sumber Daya Manusia bekerja untuk memperkuat dan mengembangkan hubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam sumber daya manusia perusahaan. Cocok untuk membangun hubungan dengan serikat pekerja, pemangku kepentingan dan pemangku kepentingan lainnya.

7. *Solving the Problem:*

Perusahaan pastinya selalu memiliki masalah, maka tugas HR adalah menyelidiki masalah ini dan menemukan solusi untuk masalah umum. SDM perlu menganalisis masalah saat ini dan mempertimbangkannya tidak hanya dari perspektif karyawan, tetapi juga dari perspektif perusahaan dan peraturan yang ditetapkan.

8. *Integration:*

Integrasi bertujuan untuk mengintegrasikan kepentingan perusahaan dan kepentingan karyawan. Jika Anda memiliki dua minat yang berbeda, sulit untuk mencapai hasil yang diinginkan. Namun, dengan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan perusahaan dan karyawannya, kedua belah pihak dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama.

9. *Maintenance:*

Tanpa adanya karyawan dalam suatu perusahaan, tidak semua kegiatan yang ada dapat dilakukan secara optimal. Untuk itu pemeliharaan ada untuk menjaga kesehatan fisik dan mental serta loyalitas karyawan.

10. *Termination :*

Pemberhentian atau pemberhentian seorang karyawan dari perusahaan. Ini mengarah pada pemutusan hak dan kewajiban antar perusahaan dan kewajiban bisnis.

### **2.3.3 Training**

Dessler (2017) menyatakan bahwa pelatihan adalah proses dimana karyawan baru diajarkan keterampilan yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Pelatihan adalah inisiatif yang direncanakan perusahaan untuk memungkinkan karyawan mempelajari kemampuan yang terkait dengan pekerjaan yang mereka lakukan atau rencanakan (Noe, 2017). Sedangkan menurut Malek *et al.* (2018), pelatihan penting untuk meningkatkan keterampilan karyawan di tempat kerja dan mendapatkan keunggulan kompetitif.

#### **2.3.3.1 Proses *training***

Dessler (2017), mengatakan bahwa proses pelatihan memiliki lima fase (ADDIE):

1. *Analyze the Training Need*

Kebutuhan pelatihan pada fase ini, manajer menganalisis kebutuhan pelatihan berdasarkan karyawan baru dan yang sudah ada. Pelatihan diperlukan untuk menjelaskan bagaimana karyawan baru menyelesaikan tugas dan kewajibannya. Untuk karyawan yang ada, manajer perlu mengetahui terlebih dahulu apa yang mereka butuhkan. Manajer menggunakan berbagai metode, seperti *Performance Appraisal* dan *Task Analysis*, untuk menentukan apa yang dibutuhkan dan pelatihan yang tepat adalah solusinya. Penilaian kinerja digunakan untuk mengidentifikasi penurunan kinerja dan menentukan apakah peningkatan ini dapat dicapai melalui pelatihan atau cara lain (Dessler, 2017). Analisis tugas terdiri dari mengidentifikasi keterampilan khusus yang diperlukan (Dessler, 2017).

2. *Design the Program*

Dessler (2017) menyatakan bahwa desain yang dibahas dalam pelatihan adalah merencanakan keseluruhan program pelatihan berdasarkan tujuan pelatihan, metode pelatihan, dan juga dapat dijadikan sebagai perancangan evaluasi

program *training*. Sehingga nantinya akan dapat dijadikan acuan dalam tahap pengembangan.

3. *Development*

Pada fase ini, tim *training* dapat merangkum isi program dan pelatihan untuk peserta pelatihan. Seperti menentukan metode pelaksanaan program, peralatan pelatihan, materi dan juga dapat membuat evaluasi pelatihan.

4. *Implementation*

Pada fase ini, tim *training* beserta *trainee* dapat menjalani proses implementasi yang telah direncanakan sebelumnya. Kegiatan *training* akan direncanakan sesuai metode yang sudah ditentukan dan materi yang sudah dibuat.

5. *Evaluate training*

Pada fase ini, tim *training* dapat mengevaluasi peserta pelatihan untuk melihat apakah pelatihan yang diberikan efektif bagi peserta pelatihan. Evaluasi *training* juga dapat digunakan tim *training* sebagai penilaian apakah metode yang diberikan sudah sesuai dan memperbaiki kekurangan untuk kegiatan *training* ke depannya.

### 2.3.3.2 Evaluate *training*

Dalam mengukur seberapa efektif *training* untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, maka perlu dilakukan evaluasi pada empat area yang terukur (Blanchard & Tacker, 2013). Keempat area tersebut meliputi:

1. *Reaction*

Area ini mengukur bagaimana persepsi, emosi, dan pengalaman pelatihan diselesaikan. Pengukuran ini mencakup apakah relevansi pelatihan memenuhi kebutuhan peserta, apakah materi dan praktik pelatihan digunakan oleh peserta, dan respons peserta terhadap pelatih. Semua ini mempengaruhi sejauh mana siswa belajar

2. *Learning*

Area ini untuk mempelajari dan mengukur seberapa baik peserta *training* dapat mencapai tujuan dan sasaran pelatihan yang sudah direncanakan.

3. *Behavior*



Pengukuran berdasarkan perubahan sikap dan perilaku dari karyawan yang telah mengikuti *training*. Apakah sikap dan perilaku karyawan yang telah mengikuti *training* mengalami perbedaan yang merujuk pada perubahan yang diharapkan atau tidak.

#### 4. *Organizational Results*

Pengukuran yang mencerminkan kesenjangan kinerja organisasi akan teridentifikasi dengan *training need analysis* dan evaluasi tersebut dapat dihubungkan juga dengan peningkatan *profit* perusahaan.

### 2.3.3.3 Metode Training

Menurut Dessler (2015) metode *training* dapat dijelaskan sebagai berikut ini:

#### 1. *On The Job Training*

Pelatihan di tempat kerja adalah proses di mana karyawan belajar dengan ditempatkan langsung di tempat kerja.

#### 2. *Apprenticeship Training*

Pelatihan magang adalah proses pembelajaran yang menggabungkan metode pembelajaran formal (teori) dan *on the job training* secara bersamaan.

#### 3. *Informal Training*

Karyawan belajar tidak hanya melalui pelatihan formal, tetapi juga melalui pelatihan informal. Pelatihan informal dapat dicapai dengan belajar dari rekan kerja, atasan, atau teman.

#### 4. *Job Instruction Training*

Pelatihan bimbingan kejuruan bertujuan untuk memulai daftar pekerjaan atau langkah-langkah untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

#### 5. *Lectures*

Kuliah adalah proses pembelajaran yang memberikan pengetahuan kepada sekelompok peserta pelatihan.

#### 6. *Audiovisual Based Training*

Pelatihan berbasis audiovisual adalah metode pelatihan yang menggunakan alat yang sangat efektif dan banyak digunakan dalam pelatihan, seperti DVD, film, konferensi video, audio dan kaset video.

7. *Programmed Learning*

Pembelajaran program adalah metode pelatihan sistematis untuk mengajarkan keterampilan profesional dengan menyajikan informasi dan fakta sehingga orang dapat merespon dan memberikan umpan balik secara langsung.

8. *Simulated Training*

Pelatihan simulasi adalah pelatihan dalam profesi tertentu, dan peralatan khusus seperti pilot pesawat juga digunakan untuk mengurangi bahaya dan menghindari bahaya.

9. *Computer Based Training*

Pelatihan yang dilakukan dengan menggunakan sistem komputer atau DVD sebagai alat bantu untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan

10. *Electronic Performance Support System (EPSS)*

Electronic Performance Support System (EPSS) adalah seperangkat alat komputer yang ditampilkan secara otomatis, dokumentasi dan dukungan telepon. Mengintegrasikan ke dalam aplikasi secara otomatis dan memberikan dukungan yang lebih cepat, murah, dan lebih efektif daripada metode pelatihan tradisional.

## 2.3.4 Development

### 2.3.4.1 Development Phase

Menurut Blanchard dan Tacker (2013) mengatakan dalam bukunya yang berjudul *Effective training*, terdapat beberapa fase dalam melakukan pengembangan sebuah pelatihan, terdiri dari tiga tahap sebagai berikut:

1. *Input*

Pada tahap input, perusahaan dapat menentukan faktor atau kebutuhan apa saja yang dapat memfasilitasi pelatihan. Sehingga akan dapat mendukung pelatihan yang akan dibuat.

2. *Process*

Pada tahap ini, akan dilakukan *instructional strategy*. *Instructional strategy* merupakan pencatatan tentang semua yang dibutuhkan untuk membuat program pelatihan pengembangan. Seperti proses membuat modul pelatihan, menentukan waktu pelaksanaan, metode yang digunakan, dan material yang akan digunakan.

### 3. *Output*

Pada tahap ketiga, sudah dihasilkan segala hal yang dibutuhkan untuk menyampaikan program pelatihan pada peserta. Hal – hal tersebut termasuk *trainee manual, trainer manual, dan facilities*.

#### 2.3.4.2 Program Development

*Program Development Plan* terdiri dari checklist seluruh komponen program pelatihan yang perlu untuk dikembangkan atau dilakukan. Komponen – komponen dari program *development plan* sendiri menurut Blanchard dan Tacker (2013) terdiri dari :

##### 1. *Materials and Equipment*

Rencana pelatihan yang sudah didiskusikan, maka selanjutnya dapat menyiapkan material yang dibutuhkan. Seperti materi yang dicetak, slide yang akan ditampilkan , maupun durasi waktu pelatihan.

##### 2. *Trainee's manual*

*Trainee's manual* dapat berisikan catatan seluruh informasi penting yang nantinya akan ada dalam kegiatan pelatihan. *Trainee's manual* umumnya terdiri dari materi *training*, poin pembelajaran yang akan dibahas, dan bacaan tambahan. Selain itu, juga dapat berisikan latihan ataupun beberapa lembar kosong untuk mencatat informasi lainnya.

##### 3. *Trainer's manual*

*Trainer's manual* diperuntukkan untuk *trainer* yang akan mengajar pada kelas *training*. *Trainer's manual* terdapat informasi apa saja yang akan dilakukan *trainer* ketika kegiatan *training* berlangsung. Serta bagaimana melakukannya pada pelaksanaan pelatihan.

##### 4. *Facilities*

*Fasilitas* yang dibutuhkan untuk pelaksanaan pelatihan pastinya seperti ruangan, *rundown* kegiatan, dan sound jika ruangan luas.