

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

2.1.1 Profile Perusahaan

PT Global Loyalty Indonesia (GLI) adalah perusahaan di bidang teknologi informasi dan penyedia solusi loyalitas pelanggan. GLI merupakan anak perusahaan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, yang dikenal sebagai Alfamart. Alfamart didirikan oleh Djoko Susanto dan keluarganya pada tahun 1989 dengan nama awal, yaitu Alfa Minimart. Pada akhir tahun yang sama, sebagian besar saham perusahaan dijual kepada PT. HM Sampoerna Tbk. Kemudian, pada tahun 1994, struktur kepemilikan berubah dengan 70% saham dimiliki oleh PT HM Sampoerna Tbk dan sisanya, 30%, dimiliki oleh PT Sigmantara Alfindo milik keluarga Djoko Susanto. Pada tahun 2002, Djoko Susanto kembali mengambil alih 141 gerai Alfa Minimart dan mengganti namanya menjadi Alfamart. Sejak saat itu, Alfamart mengalami pertumbuhan pesat dengan memperluas jaringan gerai ke berbagai wilayah di Indonesia.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, Alfamart meluncurkan *platform* belanja daring pertama mereka bernama Alfa *Online* pada tahun 2012 melalui situs *web* (www.alfaonline.com). Selanjutnya, pada tahun 2015, mereka merilis aplikasi *mobile* bernama Alfa *Online Apps* yang tersedia untuk sistem operasi iOS dan Android, serta bekerja sama dengan Ponta untuk menghadirkan program keanggotaan pelanggan bernama AKU Ponta. Bisnis digital tersebut terus berkembang, hingga pada tahun 2019, Alfamart memperkenalkan aplikasi Alfagift sebagai penyempurnaan dari versi aplikasi sebelumnya. Di tahun yang sama, Alfamart juga mengakuisisi Ponta dan secara resmi membentuk PT Global Loyalty Indonesia.



Gambar 4.1 Logo Global Loyalty Indonesia

(Sumber: Dokumen Perusahaan 2025)

GLI kini fokus sebagai platform yang memperkuat loyalitas pelanggan dengan menyediakan berbagai layanan, seperti kemitraan *merchant*, pengelolaan hubungan pelanggan, solusi data, pertukaran *voucher* dan poin, serta aktivasi dan komunikasi digital. Di tahun 2021, Alfagift meraih penghargaan *Best Omni Channel Solution for Retail Consumer* dari CNBC Indonesia. Di tahun yang sama, Alfagift juga memenangkan penghargaan *Top Mobile Application Award* dalam kategori aplikasi layanan minimarket dari Infobrand, berdasarkan tiga indikator utama: jumlah unduhan, penilaian aplikasi, dan pengalaman pengguna.



Gambar 2.2 Logo Aplikasi Alfagift

(Sumber: Dokumen Perusahaan 2025)

Melalui penghargaan-penghargaan tersebut, menunjukkan bahwa Alfagift terus menunjukkan perkembangan signifikan dari waktu ke waktu, bahkan mampu bertahan dan tumbuh selama masa pandemi. Hingga kini, Alfamart

telah memiliki lebih dari 17.500 gerai di seluruh Indonesia, sementara aplikasi Alfagift telah melayani lebih dari 100.000 transaksi harian dan memiliki lebih dari 14,7 juta pengguna terdaftar.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.1.2.1 Visi

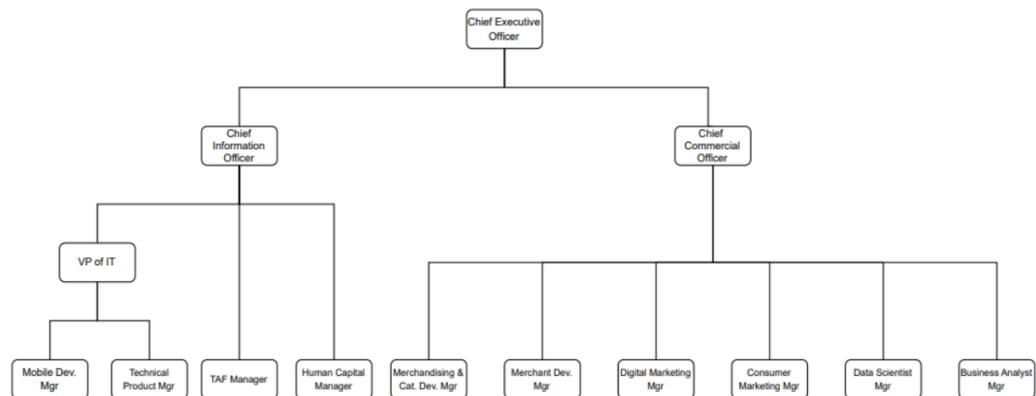
Menjadi perusahaan terkemuka penyedia solusi berbasis pengetahuan dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

2.1.2.2 Misi

1. Membangun organisasi yang terpercaya, terus bertumbuh, dan bermanfaat bagi pelanggan melalui kolaborasi dengan partner bisnis, stakeholder, dan afiliasi.
2. Menyediakan wawasan strategi pemasaran yang efektif untuk pelanggan melalui solusi data yang akurat.
3. Memberdayakan seluruh generasi dalam menghadirkan cara belanja yang didorong teknologi terkini.
4. Menciptakan pengalaman belanja yang memuaskan bagi seluruh pelanggan melalui program loyalitas terbaik.
5. Menjadi pilihan tempat bekerja terbaik bagi talenta berbakat dalam mengembangkan diri.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

PT. Global Loyalty Indonesia memiliki struktur organisasi perusahaan sebagai berikut:



Gambar 2.3 Struktur Organisasi GLI

(Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025)

PT. Global Loyalty Indonesia berada dibawah kepemimpinan bapak Ryan Alfons Kaloh sebagai *Chief Executive Officer (CEO)* yang memegang tanggung jawab penuh atas kinerja perusahaan, penetapan strategi, serta pengambilan keputusan penting. Di bawah jabatan tersebut, ada posisi *Chief Information Officer (CIO)*, yaitu bapak Chandra Hermawan H, yang bertugas mengawasi dan mengelola seluruh aspek teknologi informasi serta proses transformasi digital dalam perusahaan. Selain itu, Ibu Linda Valentin menjabat sebagai *Chief Commercial Officer (CCO)* yang bertanggung jawab mengarahkan strategi pemasaran dan kegiatan komersial perusahaan secara keseluruhan.

Dari gambar struktur diatas kedudukan penulis, yaitu pada departemen *Human Capital*, khususnya di divisi *learning and organizational development* yang berada dibawah pimpinan Bapak Pramudita Widiatmoko selaku *Human Capital Manager* dan di awasi langsung oleh *Chief Information Officer*, yaitu bapak Chandra Hermawan. Dalam *departemen human capital* terdapat bagian divisi lain yang menjadi pendukung dalam *human capital*, yaitu divisi *Recruitment* dan *Personalia*. *Departemen Human Capital* sendiri bertanggung jawab atas manajemen sumber daya manusia (SDM) perusahaan dengan merencanakan dan mengelola proses

rekrutmen, seleksi, pengembangan karyawan, training karyawan dan melaksanakan kegiatan administrasi, seperti penggajian, manajemen kinerja dan pemutusan hubungan kerja (PHK).

2.3 Tinjauan Pustaka

2.3.1 Manajemen

Manajemen adalah proses yang menggerakkan orang-orang dalam organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Dalam bahasa Perancis kuno “*management*” yang artinya seni mengatur dan melaksanakan, sedangkan dalam bahasa Italia “*maneggiare*” yang artinya mengendalikan (Aditama, 2020). Menurut George R. Terry dalam Aditama (2020), manajemen adalah proses yang terdiri dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan guna mencapai tujuan yang ditetapkan melalui pemanfaatan SDM dan sumber lainnya. Proses ini bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan cara yang sistematis dan terstruktur. Sedangkan menurut John F. Mee dalam Aditama (2020), manajemen adalah seni mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal agar tercapai kesejahteraan baik bagi pimpinan maupun pekerja juga masyarakat.

Robbins dan Coulter (2021) mengatakan bahwa manajemen termasuk pengawasan dan koordinasi dari aktivitas kerja orang lain, sehingga membuat aktivitas bisa selesai dengan efektif. Walaupun seorang manajer memiliki peran dalam mengkoordinasi dan mengawasi pekerjaan karyawan, namun ini tidak berarti bahwa manajer atau karyawan dapat bertindak sesuka hati. Manajemen berfokus pada pengelolaan dan pengawasan agar tugas-tugas kerja dapat diselesaikan dengan efektif oleh individu yang bertanggung jawab, dimana peran ini setidaknya harus dijalankan oleh seorang manajer.

Dari beberapa pengertian diatas, penulis mengambil penjelasan manajemen dari definisikan George R. Terry (2020), dimana manajemen

merupakan proses yang terdiri dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan guna mencapai tujuan yang ditetapkan melalui pemanfaatan SDM dan sumber lainnya. Dalam praktiknya, manajemen tidak hanya fokus pada penyusunan strategi atau pengaturan pekerjaan, tetapi juga memastikan bahwa SDM dan sumber lainnya dimanfaatkan secara optimal. Dengan demikian, manajemen berperan penting dalam menjaga *efektivitas* suatu organisasi untuk tujuan yang diharapkan.

2.3.2 Proses Manajemen

Dalam proses manajemen ada empat fungsi dasar yang perlu dijalankan yang dikemukakan oleh Robbins & Coulter (2021), yaitu sebagai berikut:

1. Planning (Perencanaan)

Planning atau perencanaan merupakan salah satu fungsi manajemen yang mencakup pembuatan tujuan, perencanaan strategi dalam mencapai tujuan tersebut, serta pengembangan langkah-langkah yang mengarahkan dan menyelaraskan berbagai aktivitas. Fungsi ini bertujuan untuk menentukan sasaran utama organisasi atau perusahaan dan menetapkan cara paling efektif dalam mencapainya. Perencanaan terbagi menjadi dua bentuk, yaitu perencanaan informal dan perencanaan formal. Perencanaan informal biasanya hanya sedikit atau bahkan tidak terdokumentasi secara tertulis, pembagian tujuan dengan pihak lain dalam organisasi umumnya ditemukan pada usaha skala kecil. Sementara itu, perencanaan formal melibatkan penetapan tujuan yang jelas dalam jangka waktu tertentu, dituangkan secara tertulis, dan dapat diakses oleh seluruh anggota organisasi.

2. Organizing (Pengorganisasian)

Fungsi manajemen ini berfokus pada pengorganisasian dan pengelolaan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam fungsi ini manajer memiliki tanggung jawab dalam mengoordinasikan serta menentukan tugas yang harus dikerjakan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, hubungan pelaporan antar individu, serta dimana

keputusan harus di ambil dalam struktur organisasi. Fungsi ini bertujuan untuk memastikan perusahaan atau organisasi tetap berfungsi secara efektif dalam kegiatan sehari-hari.

3. Actual (Penggerakan)

Fungsi manajemen ini merupakan proses pengarahan atau penggerakan orang-orang untuk melakukan kegiatan pencapaian tujuan sehingga terwujud efisiensi proses dan efektivitas hasil kerja. Sebagai seorang pemimpin, manajer harus mampu memberikan motivasi kepada karyawan, dan memberikan pengaruh *positive* kepada seseorang maupun tim dalam menjalankan tugas. Selain itu, manajer juga perlu menanggapi berbagai permasalahan perilaku karyawan dengan cara yang sesuai dan membangun komunikasi yang baik dengan karyawan.

4. Controlling (Pengendalian)

Fungsi manajemen ini merupakan suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Ketika sebuah tujuan dan perencanaan ditentukan (*planning*), tugas serta struktur organisasi diatur (*organizing*), dan karyawan direkrut, dilatih serta dimotivasi (*actualing*), manajer perlu melakukan pemantauan serta evaluasi terhadap kinerja. Jika hasil yang dicapai belum sesuai dengan tujuan, maka manajer bertanggung jawab untuk mengambil langkah korektif untuk memastikan pekerjaan kembali ke jalur yang telah ditentukan.

2.3.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan sebuah proses pengambilan, pelatihan, penilaian, dan pemberian kompensasi, dengan mempertimbangkan hubungan antara ketenagakerjaan, kesehatan, dan keadilan Gary Dessler (2020). Hal tersebut berarti manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan proses yang mencakup berbagai aspek pengelolaan karyawan dalam suatu organisasi. Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Edison Emron,

Dkk, (2020:10) adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi. Pendapat lainnya juga menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis (Sadili Samsudin, 2019:22).

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijelaskan, penulis mengambil pengertian yang dikatakan oleh Gary Dessler (2020), yaitu MSDM adalah suatu proses yang mencakup perekrutan, pelatihan, evaluasi, serta pemberian kompensasi pada karyawan, dengan tetap memperhatikan aspek hubungan kerja, kesehatan, dan keadilan. Maka dari itu, selain menangani hal-hal yang bersifat operasional, MSDM juga berperan dalam menjamin kesejahteraan serta kepuasan kerja karyawan.

2.3.4 Proses Manajemen Sumber Daya Manusia

Proses MSDM meliputi semua tahapan penting dalam pengelolaan tenaga kerja, dari perencanaan kebutuhan tenaga kerja, proses perekrutan, penandatanganan kontrak, penempatan posisi, hingga pembinaan dan pengembangan pegawai. Tujuan utama dari proses ini adalah menempatkan tenaga kerja sesuai dengan posisi dan kualifikasi yang dibutuhkan serta mengembangkan kemampuan dan potensi mereka. Terdapat lima tahapan utama dalam proses ini:

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia (*Human Resource Planning*)

Tahapan ini melibatkan perencanaan strategis untuk memperoleh dan mempertahankan tenaga kerja dengan kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan demi tercapainya tujuan organisasi. Langkah-langkah dalam tahap ini, yaitu:

- a. Menyelaraskan perencanaan SDM dengan rencana strategis perusahaan agar kebutuhan tenaga kerja sejalan dengan tujuan jangka panjang organisasi.
- b. Melakukan analisis terhadap kualifikasi tugas yang diperlukan untuk memenuhi target strategis perusahaan.
- c. Melakukan estimasi terhadap jumlah serta kualifikasi tenaga kerja yang ada saat ini dan yang diperlukan di masa depan.
- d. Mengambil tindakan berdasarkan hasil analisis tenaga kerja, termasuk perencanaan promosi, mutasi, atau perekrutan baru.
- e. Melakukan evaluasi secara berkala untuk menyesuaikan perencanaan dan tindakan yang telah dilakukan.

2. Penyediaan Sumber Daya Manusia (*Personal Procurement*)

Tahap ini berkaitan dengan proses mendapatkan tenaga kerja melalui perekrutan, seleksi, dan penempatan. Rekrutmen bertujuan mencari kandidat yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, seleksi bertugas menyaring kandidat terbaik, dan penempatan memastikan pegawai ditempatkan pada posisi yang tepat sesuai dengan kualifikasinya.

3. Pengembangan Sumber Daya Manusia (*Personnel Development*)

Tahapan ini berfokus pada pengembangan karyawan melalui program pelatihan dan orientasi. Untuk pegawai baru, pelatihan dilakukan untuk memperkenalkan budaya dan struktur perusahaan, serta membangun kerja sama tim. Sementara itu, bagi karyawan lama, pengembangan difokuskan pada peningkatan kompetensi agar tetap relevan dengan kebutuhan dan strategi perusahaan.

4. Pemeliharaan Tenaga Kerja (*Personnel Maintenance*)

Tahap ini dilakukan untuk menjaga semangat dan produktivitas karyawan yang telah bekerja dengan baik. Pemeliharaan dapat berupa pemberian insentif, tunjangan,

penghargaan, serta motivasi lainnya, dengan tujuan mempertahankan efektivitas dan loyalitas tenaga kerja.

5. Pemanfaatan Sumber Daya Manusia (*Personnel Utilization*)

Tahap akhir ini mencakup strategi untuk memaksimalkan potensi dan kinerja karyawan agar selaras dengan arah strategis perusahaan. Upaya yang dilakukan bisa dalam bentuk promosi, rotasi kerja (mutasi), penurunan jabatan (demosi), atau pemisahan hubungan kerja (separasi), disesuaikan dengan evaluasi kinerja dan kebutuhan organisasi.

Dari beberapa pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa proses sumber daya manusia mencakup lima tahap utama yang saling berhubungan dalam memastikan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, yaitu tahap perencanaan sumber daya manusia, penyediaan sumber daya manusia, pengembangan sumber daya manusia, pemeliharaan tenaga kerja, dan pemanfaatan sumber daya manusia.

2.3.5 Organizational Development

Menurut Colquitt, Lepine, & Wesson (2019), *Organizational Development* (OD) adalah pendekatan sistematis untuk mengubah dan meningkatkan organisasi dengan menggabungkan berbagai proses, teknik, dan strategi yang bertujuan untuk memaksimalkan kinerja organisasi dan memastikan adaptasi yang efektif terhadap perubahan. *Organizational Development* (OD) adalah suatu proses perubahan yang dilakukan secara terstruktur dan mencakup seluruh bagian organisasi, dengan penekanan utama pada pengembangan budaya kerja dan gaya kepemimpinan di dalam organisasi Burke (2022). Menurut Luthans (2019), *Organizational Development* adalah pendekatan yang dirancang untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengelola perubahan dalam organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja dan kesejahteraan organisasi serta individu yang bekerja di dalamnya.

Dari beberapa pengertian diatas, penulis menggunakan penjelasan *organizational development* yang didefinisikan oleh Colquitt, Lepine, & Wesson (2019), dimana *Organizational Development* (OD) adalah pendekatan sistematis untuk mengubah dan meningkatkan organisasi dengan menggabungkan berbagai proses, teknik, dan strategi yang bertujuan untuk memaksimalkan kinerja organisasi dan memastikan adaptasi yang efektif terhadap perubahan. *Organizational Development* tidak hanya berfokus pada satu aspek tertentu, tetapi menggabungkan berbagai proses, teknik, dan strategi yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

2.3.6 Job Description

Job Description adalah suatu pernyataan yang menjelaskan tugas dan tanggung jawab suatu pekerjaan, dan memuat rincian spesifikasi pekerjaan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik lain yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut Mathis dan Jackson (2010). Dokumen ini juga mencantumkan informasi mengenai posisi dan fungsi pekerjaan secara rinci. Sementara itu, Martocchio (2019) menyatakan bahwa *Job Description* adalah dokumen yang menjabarkan tugas utama dan tanggung jawab pekerjaan yang harus dijalankan sesuai dengan kualifikasi minimum yang dipersyaratkan dalam spesifikasi pekerjaan. Sejalan dengan itu, Collins (2018) menegaskan bahwa *Job Description* adalah dokumen penting yang menggambarkan suatu posisi dalam struktur organisasi, yang berisi rincian tentang tanggung jawab, tugas, serta kualifikasi kerja yang sesuai sebagai persyaratan minimal bagi pemangku jabatan.

Dari beberapa pengertian diatas, penulis menggunakan penjelasan *Job Description* dari Mathis dan Jackson (2010), dimana *Job Description* mengidentifikasi terkait tugas, tanggung jawab pekerjaan, serta spesifikasi pekerjaan yang mencantumkan KSA (*Knowledge, Skills,*

Abilities) dan karakteristik yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan yang terdiri dari beberapa informasi jabatan dan juga tugas yang dilakukan.

2.3.7 Training and Development

Training dan Development (Pelatihan dan Pengembangan) merupakan suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam organisasi. *Training dan Development* bertujuan untuk membantu karyawan agar memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan mencapai tujuan organisasi. Pelatihan (*Training*) mengacu pada upaya terencana perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan, yang bertujuan agar karyawan menguasai pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang ditekankan dalam pelatihan dan menerapkannya dalam aktivitas sehari-hari (Noe, 2020). Selain itu, Menurut Dessler (2020), pelatihan (*training*) adalah proses dalam mengejar keterampilan yang dibutuhkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, yang mana pelatihan karyawan memberikan pengetahuan praktis dan penerapannya dalam dunia kerja perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja dalam mencapai tujuan yang diinginkan organisasi perusahaan. Sedangkan pada development (pengembangan), menurut Noe (2020), pengembangan mengacu pada pelatihan, pendidikan formal, pengalaman kerja, hubungan, dan penilaian kepribadian, keterampilan, dan kemampuan yang membantu karyawan mempersiapkan diri untuk menghadapi pekerjaan atau posisi di masa yang akan datang.

Dari beberapa pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa *training dan development* merupakan proses sistematis dalam organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan. *Training*

lebih berfokus pada peningkatan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pekerjaan, sedangkan *development* mencakup pengembangan jangka panjang yang mempersiapkan karyawan untuk peran atau tanggung jawab di masa depan. Dengan adanya training dan development, karyawan dapat bekerja dengan lebih efektif, dapat meningkatkan produktivitas dan kontribusi untuk mencapai tujuan organisasi.

2.3.8 Proses Training

Menurut Dessler (2017), terdapat lima fase dalam proses pelatihan atau yang dikenal dengan ADDIE, yaitu:

1. Analyze the Training Need

Kebutuhan pelatihan dalam fase ini, manajer menganalisis kebutuhan pelatihan berdasarkan karyawan baru yang sudah ada. Pelatihan diperlukan untuk membantu karyawan baru dalam memahami tugas dan tanggung jawabnya. Sementara itu, untuk karyawan yang telah bekerja, manajer perlu terlebih dahulu mengidentifikasi kebutuhan mereka. Untuk menentukan kebutuhan tersebut, manajer menggunakan berbagai metode, seperti *Performance Appraisal* dan *Task Analysis*. Penilaian kinerja digunakan untuk mengidentifikasi penurunan kinerja dan menentukan apakah peningkatan ini dapat dicapai melalui pelatihan atau cara lain (Dessler, 2017). Sedangkan, 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. Dalam tahap ini, perusahaan menentukan apa yang harus dipelajari karyawan, metode pelatihan yang paling efektif, serta bagaimana keberhasilan pelatihan

akan dievaluasi, 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. Proses ini mencakup penentuan metode yang paling sesuai untuk melaksanakan program pelatihan, pemilihan peralatan atau fasilitas yang dibutuhkan, serta penyusunan materi pelatihan yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, penyusunan strategi evaluasi juga dilakukan untuk mengukur efektivitas pelatihan dalam meningkatkan keterampilan, pengetahuan, serta kinerja peserta.

4. *Implementation*

Pada fase ini, tim training bersama dengan para *trainee* akan menjalani proses implementasi training yang telah dirancang dan dipersiapkan. Kegiatan training akan direncanakan sesuai dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya. Selain itu, materi yang telah dibuat digunakan untuk memastikan bahwa peserta mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat meningkatkan kinerja dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

5. *Evaluate Training*

Pada fase ini, tim training dapat mengevaluasi peserta pelatihan untuk menilai sejauh mana efektivitas program pelatihan yang diberikan. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelatihan tersebut bermanfaat bagi peserta dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan dalam pekerjaan mereka. Selain itu, evaluasi pelatihan juga berfungsi sebagai alat bagi tim training untuk melihat apakah metode yang digunakan sudah sesuai dengan tujuan yang dicapai.