

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang memiliki banyak motivasi untuk mengembangkan perekonomian, mewujudkan potensi negara dan mendukung atas pengembangan nasional ke arah yang lebih baik dari segala bidang. Dengan adanya peran ekonomi yaitu Koperasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) Dengan adanya peran-peran tersebut perekonomian pasti akan lebih stabil.

Koperasi juga merupakan organisasi yang memiliki azas gotong royong dan kekeluargaan. Sesuai dengan Undang – Undang Dasar Republik Indonesia 1945 Pasal 33 Ayat (1), yaitu **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”**. Sehingga dalam hal ini Koperasi dituntut untuk mampu berada dibarisan terdepan dalam sistem perekonomian Indonesia sesuai dengan tujuan koperasi menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab II pasal 3, yaitu berbunyi :

“Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan Masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945.”

Dalam pengertian koperasi tersebut dapat dimengerti bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang, mengingatkan pentingnya peranan koperasi pada peningkatan pengembangan perekonomian di Indonesia, maka dari itu memperbaiki dari sisi sumber daya manusia ataupun dari sisi manajemennya yang penting. Peran sumber daya manusia yang berkualitas sangat membantu mencapai tujuan koperasi, Dan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, koperasi dapat memiliki potensi untuk mencapai keberhasilan. Karyawan yang berkualitas dapat membantu meningkatkan efisiensi dan

efektivitas operasional koperasi, meningkatkan produktifitas dan memberikan pelayanan yang baik kepada anggota dan pelanggan.

Menurut Raymond A. Noe (2010) bahwa “Pelaksanaan pelatihan yang efektif melibatkan langkah-langkah seperti analisis kebutuhan pelatihan, perancangan program pelatihan yang tepat, implementasi pelatihan dengan metode yang sesuai, dan evaluasi hasil pelatihan untuk mengukur efektivitasnya”.

Dalam pengembangan sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik untuk memastikan keberhasilan dalam jangka panjang. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai metode yaitu pelatihan, pendidikan, dan pengalaman kerja. Pelatihan untuk memperbaiki performa seorang pekerja yang menjadi akan menjadi tanggungjawabnya, pendidikan memiliki peran penting untuk kualitas suatu perusahaan atau organisasi berharap dalam pendidikan dapat membuat karyawan menjadi kreatif dan memiliki keterampilan, untuk pengalaman kerja yang baik dalam pengembangan sumber daya manusia harus memiliki keterampilan dalam merancang, mengelola, dan mengevaluasi program sumber daya manusia yang efektif dan memastikan bahwa koperasi memiliki karyawan yang yang berkualitas.

Menurut Kaswan (2015) “Pelatihan kerja adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan”, selanjutnya menurut Simamora dan Hartatik (2014) Tujuan dilakukannya pelatihan kerja adalah untuk memperbaiki kinerja karyawan yang tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan”. Pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja sebelum bekerja di koperasi merupakan faktor penting dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) di koperasi. Dalam konteks koperasi, pendidikan dan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan anggota dan karyawan koperasi dalam mengelola unit usaha dan menjalankan aktivitas

koperasi lainnya. Pendidikan dan pelatihan yang relevan dengan kebutuhan koperasi dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional koperasi. Selain itu, pengalaman kerja sebelumnya juga dapat memberikan keuntungan bagi koperasi dalam hal memperoleh karyawan yang telah memiliki keterampilan dan pengalaman yang diperlukan untuk menjalankan tugas-tugas yang dibutuhkan. Dengan adanya pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja yang memadai, koperasi dapat memiliki SDM yang berkualitas dan siap untuk menghadapi tantangan yang ada di masa depan. Oleh karena itu, koperasi perlu berinvestasi dalam pengembangan SDM untuk memastikan keberhasilan dan kelangsungan usaha koperasi.

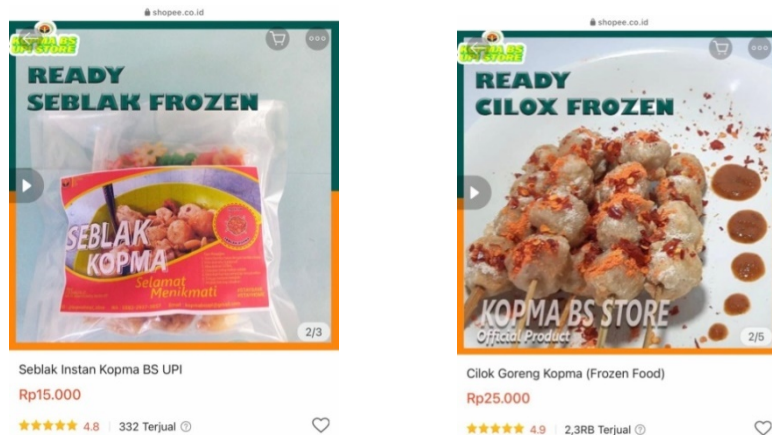
Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia merupakan salah satu koperasi yang berada di kota Bandung yang telah disahkan sebagai Badan Hukum dan pemberian status Badan Hukum Koperasi dari Departemen perdagangan dan Koperasi Kodya Bandung dengan Nomor. 6528/BH/DK.10/1 Tahun 1976. Koperasi Bumu Siliwangi UPI juga telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) No. 01.279.876.5-428.000, Surat Ijin Perdagangan (SIUP) No. 510/2-0452/2008/7972, dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) 101124600270.

Pada akhir tahun 1974 muncul awal mula berdirinya Koperasi Mahasiswa di lingkungan IKIP yaitu mahasiswa ekonomi FKIS (Jurusan Pendidikan Ekonomi FPEB sekarang). Pada bulan Juni 1975 berdirilah secara resmi Koperasi Mahasiswa FKIS IKIP Bandung. Dengan pemberitahuan badan hukum tersebut Koperasi Mahasiswa FKIS IKIP Bandung dinyatakan sebagai “Koperasi Mahasiswa Pertama di Indonesia yang berbadan hukum” dengan memiliki anggaran dasar dan anggaran rumah tangga sendiri. Namun demikian karena skala usaha dan anggotanya terbatas, semua usaha yang ada dikoperasi berkembang dengan sangat lambat dan sering kali tidak mampu beraktivitas. Sehingga pada tanggal 28 Agustus 1985 dilaksanakan lokakarya, yang menghasilkan kesepakatan

untuk membentuk koperasi Mahasiswa dan alumni IKIP Bandung tidak bersifat lokal fakultas tapi di tingkat institut. Dengan mengacu pada hasil lokakarya tersebut, Rektor IKIP Bandung melalui SK Nomor 6750/PT.25.R.I/E/1985 Menyatakan bentuk Koperasi Mahasiswa dan alumni IKIP Bandung yang selanjutnya disebut “Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi IKIP Bandung” yang seiring dengan perubahan nama institut menjadi Universitas Pendidikan Indonesia, maka selanjutnya disebut Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia dan Februari tahun 2001 diperbaharui lagi badan hukumnya. Sistem keanggotaan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan sejak awal berdirinya koperasi sampai bulan September 2002 bersifat otomatis dan diubah menjadi bersifat sukarela sejak Oktober 2002. Jumlah anggota Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI sampai dengan Desember 2022 sebanyak 2.427 orang.

Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI adalah lembaga ekonomi (badan usaha) yang juga lembaga kemahasiswaan, sehingga memiliki fungsi ganda yaitu sebagai wahana pelayanan dan peningkatan kesejahteraan mahasiswa, juga sebagai wahana pendidikan (tempat pembentukan kader koperasi). Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI ini merupakan koperasi mahasiswa/i Universitas Pendidikan Indonesia. Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi ini memiliki unit usaha perdagangan dan jasa, yaitu :

1. **KOPMA Store**, pada saat ini yang berjalan diantaranya BUMI SILIWANGI-*Copy Center*, BUMI SILIWANGI-*Celuller*, BUMI SILIWANGI-JNE, BUMI SILIWANGI-*Rent*, BUMI SILIWANGI-*Snack and Beverage*, BUMI SILIWANGI-*Stationery*, BUMI SILIWANGI-*Souvenir*.
2. **Canteen**, yang berjalan diantaranya BUMI SILIWANGI-*Fried Food*, BUMI SILIWANGI-*Drink and Juice*, BUMI SILIWANGI-*Buffet*.
3. **Marketplace**, yang berjalan diantaranya BUMI SILIWANGI-*Frozen Food*, BUMI SILIWANGI-*Production*



Gambar 1. 1 Produk Unit Marketplace Koperasi Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia

Sumber : Shopee Kopma Bumi Siliwangi UPI Tahun 2020

Pergantian pengurus pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI dilaksanakan hanya 1 (satu) periode pertahunnya, hal ini yang menyebabkan perputaran pada karyawan karena karyawan dan pengurus pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi ini adalah mahasiswa UPI (Universitas Pendidikan Indonesia) dan tidak efektif karena pengurusnya adalah mahasiswa UPI tingkat 3 (tiga) dan 4 (empat). Sistem perekrutan karyawan dilakukan sesuai dengan fungsi dumbler daya manusia, untuk karyawan yang bekerja di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI adalah masyarakat s ekitar yang ada pada lingkungan kampus UPI dengan berbagai latar belakang yang berbeda dan kualifikasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Tabel 1. 1 Pengembangan SDM di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI

No	Jenis Pelatihan	Peserta
1.	<i>Training Motivation</i>	8
2.	<i>Sanitasi Hygienie</i>	8
3.	Keuangan	1
4.	Perpajakan	1
5.	CSO JNE	1

Sumber : Laporan RAT Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI 2018-2022

Tabel 1.1 diatas menunjukan bahwa kurangnya jenis pelatihan sehingga hal itu yang menjadi kurangnya pengembangan SDM, yang menyebabkan karyawan tidak bisa berkembang dan ketergantungan pada keterampilan yang sudah ada, tanpa ada jenis pelatihan yang beragam karyawan akan cenderung mengandalkan keterampilan yang sudah dimiliki sejak awal.

Dalam hal pengelolaan di Koperasi, kopma mempunyai karyawan berjumlah 10 orang dengan latar belakang pendidikan yang sangat beragam, hal ini sangat memungkinkan jika pengetahuan dan pemahaman karyawan tentang perkoperasian masih sangat minim. Oleh karena itu, pengurus dalam hal ini merasa perlu untuk melakukan peningkatan pengetahuan karyawan tentang perkoperasian melalui pelatihan kerja. Dapat digambarkan karakteristik karyawan dan pelaksanaan pelatihan yang pernah dilakukan sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Karakteristik Karyawan dan Daftar Pelatihan yang pernah dilakukan karyawan

No.	Nama	Jenis Kelamin	Masa Kerja	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Pelatihan yang Pernah diikuti
1.	Wida Rosdariyani	Perempuan	18 Tahun	Manajer	S1	1. Keuangan 2. Perpajakan
2.	Ntis Sutisna	Laki-Laki	6 Tahun	Wakil Manajer	S1	CSO JNE
3.	Mayeti	Perempuan	18 Tahun	Kepala Chef	SD	1. <i>Training Motivation</i> 2. <i>Sanitasi Hyginie</i>
4.	Euis	Perempuan	8 Tahun	Staf	SMP	1. <i>Training Motivation</i> 2. <i>Sanitasi Hyginie</i>
5.	Fina	Perempuan	1 Tahun	Staf	D3 Akuntansi	1. <i>Training Motivation</i> 2. <i>Sanitasi Hyginie</i>
6.	Septi	Perempuan	1 Tahun	Staf	SMA	1. <i>Training Motivation</i> 2. <i>Sanitasi Hyginie</i>

7.	Siti	Perempuan	2 Tahun	Staf	SMP	1. <i>Training Motivation</i> 2. <i>Sanitasi Hyginie</i>
8.	Yuni	Perempuan	1 Tahun	Staf	SMA	1. <i>Training Motivation</i> 2. <i>Sanitasi Hyginie</i>
9.	Susi	Perempuan	1 Tahun	Staf	SMP	1. <i>Training Motivation</i> 2. <i>Sanitasi Hyginie</i>
10.	Kiki	Perempuan	1 Tahun	Staf	SMP	1. <i>Training Motivation</i> 2. <i>Sanitasi Hyginie</i>

Sumber : wawancara bersama karyawan Kopma BS UPI

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa setiap pelatihan yang ada disesuaikan dengan jabatan karyawannya masing-masing, dan juga bergantian yang baru bekerja sehingga dapat meningkatkan ilmu pengetahuan tentang perkoperasian.

Pelatihan ini hendaknya diberikan secara merata kepada seluruh karyawan, baik bagi karyawan baru ataupun karyawan lama. Karyawan baru tentu sangat membutuhkan program pelatihan sebelum mereka dapat menjalankan tugas-tugasnya yang akan menjadi kewajibannya. Tanpa adanya pelatihan, sulit bagi karyawan tersebut mengenal dengan baik pekerjaannya. Begitu juga dengan karyawan lama, membutuhkan program pelatihan untuk meningkatkan kualitas kerja dan kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi.

Pengurus di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI melakukan penilaian kinerja karyawan dengan melihat dari proses kerja hingga hasil kerja. Pengurus dalam hal ini mempunyai penilaian tersendiri mengenai kinerja karyawan yaitu jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kemampuan kerja sama, kejujuran, ketaatan, kehadiran, dan kemampuan komunikasi. Jika dilihat berdasarkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan setiap harinya, karyawan mampu dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugasnya, tapi masih dilihat kurang jelas untuk penataan jobdesknya hal itu

membuat karyawan masih memiliki banyak waktu yang senggang.

Selanjutnya dalam kualitas pekerjaan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan pun masih dinilai sudah baik karena karyawan biasanya setelah jam kerja dimulai mereka langsung melakukan pekerjaan mereka dan hal ini biasanya dinilai oleh personalia.

Jika dilihat dari kemampuan kerja samanya, dinilai cukup baik oleh pengurus. Karyawan dapat bekerja sama dengan baik dan dapat beradaptasi dengan semua karyawan lainnya dengan hubungan yang baik dan profesional. Selanjutnya jika dilihat dari kejujuran dan ketaatan, dinilai cukup baik oleh pengurus karena selama ini karyawan dapat dipercaya dan jujur.

Jika dilihat dari absensi, di Kopma Bumi Siliwangi UPI tidak melakukan absensi menggunakan alat (*finger print*), dikarenakan selama Kopma Bumi Siliwangi UPI berjalan sampai dengan saat ini, tidak pernah ada masalah yang sangat fatal dan juga jumlah karyawan yang sedikit sehingga para pengurus Koperasi merasa lebih mudah untuk mengontrol kehadiran karyawan setiap harinya. Meskipun menggunakan absensi secara manual, tetapi para pengurus Koperasi tetap memberikan teguran secara lisan kepada karyawan yang tidak disiplin. Akibat dari tidak disiplin adalah 3 dari 10 karyawan sudah mendapatkan teguran secara lisan sebanyak 2 kali dalam kehadiran kerja.

Selanjutnya, anggota sering kali mengeluhkan karena pelayanan karyawan yang kurang puas, sehingga sering terjadinya kesalahpahaman hubungan antara karyawan dengan anggota. Ketika anggota sedang melakukan transaksi dan mencari produk yang dicari ternyata produk tidak di tempatkan sesuai kategori, hal tersebut membuat anggota kesusahan mencari produk. Dalam hal ini pengurus menilai bahwa kinerja karyawan rendah karena tidak bisa memberikan pelayanan yang puas kepada anggota. Pengurus mengakui hal ini terjadi karena adanya pengetahuan yang minim tentang perkoperasian,

maka dalam hal ini pengurus dirasa perlu untuk melakukan pelatihan kepada karyawan untuk meminimalisirkan kesalahpahaman yang terjadi antara karyawan dengan anggota.

Kinerja karyawan pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI pada saat ini menurut pengurus berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui dalam kondisi yang kurang baik dimana jobdesk karyawan yang kurang jelas membuat karyawan memiliki waktu senggang yang tidak dimanfaatkan dengan baik, keterlambatan karyawan untuk datang bekerja yang dinilai harus ditingkatkan. Dampak dari kurang baik kinerja saat ini menyebabkan kurang puasnya anggota atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Tabel 1. 3 Perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi 2018-2022

Tahun	Sisa Hasil Usaha (SHU)	%
2018	56.929.668	-
2019	150.000.000	163%
2020	60.418.425	-60%
2021	8.692.162	-86%
2022	117.599.741	1253%

Sumber : RAT Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI 2018-2022

Berdasarkan tabel 1.2 pendapatan di koperasi ini terdapat fluktuasi. Pada tahun 2019 terdapat kenaikan 163% dan ada penurunan yang pertama yaitu pada tahun 2020 sebesar -60% lalu ada penurunan kedua kalinya pada tahun 2021 dengan penuruna -86% hal tersebut dipengaruhi karena adanya covid-19, dimana lokasi koperasi tersebut berada dilingkungan kampus dan terjadinya perkuliahan secara daring akibatnya berkurang juga transaksi yang dilakukan oleh anggota pada koperasi. Akan tetapi hal tersebut bukan menjadi alasan utama koperasi tidak beroperasi. Maka dari itu ada faktor lain yang mempengaruhi anggota tidak berpartisipasi pada koperasi salah satu faktor tersebut diduga adalah kurang baiknya pelayanan yang diberikan karyawan karena diakibatkan kinerja karyawan yang kurang optimal.

Berdasarkan hal tersebut, kopma Bumi Siliwangi UPI menyadari bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pengelolaan Koperasi. Koperasi ini membutuhkan karyawan yang berpotensi untuk mendukung kegiatan perkoperasian dengan sumber daya manusia yang berkualitas. Dan salah satu cara untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas adalah dengan diikutseratkannya karyawan dalam program pelatihan agar dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang pada akhirnya dapat membantu dalam menyelesaikan tugas dengan baik.

Adapun penelitian terdahulu terkait Analisis Pelaksanaan Pelatihan Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1.	Sri Diah May Astuti (2019)	Analisis Kebutuhan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi kasus di Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma)	Untuk mengatasi kebutuhan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah membuat jadwal/ pengadaan pelatihan secara rutin setiap tahunnya, dan mengevaluasi hasil kerja karyawan minimal 2 kali dalam satu tahun.	• Tempat yang diteliti • Variabel X dari penelitian yang telah dilakukan yaitu Kebutuhan Pelatihan • Tidak adanya penjadwalan untuk pelatihan	• Salah satu variabel Y yaitu Kinerja Karyawan • Adanya evaluasi hasil kerja karyawan disetiap tahunnya • Banyaknya Variabel
2.	Intan Prawesti (2018)	Analisis Sistem Rekrutmen, Penempatan dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT Permata JATIM	Pelatihan yang digunakan lengkap dan ada berbagai macam mulai dari pelatihan internal yang dilakukan perusahaan dan juga pelatihan eksternal yang diadakan perusahaan dengan bekerjasama dengan instansi lain atau perusahaan lain. Pelatihan Formal juga diiringi dengan pelatihan non formal.	• Tempat yang diteliti • Tidak ada pelatihan eksternal • Variabel X yang diteliti yaitu Sistem Rekrutmen, Penempatan dan Pelatihan • Banyaknya Variabel	• Salah satu variabel Y yaitu Kinerja Karyawan • Hanya melakukan pelatihan internal
3.	Amelia Damayanti Putri (2018)	Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan Dan Pengembangan	Pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja	• Tempat yang diteliti • Menggunakan <i>metode on the job</i>	• Salah satu variabel X yaitu Kinerja Karyawan

		Pada Bank Tabungan Tenaga Syariah Cabang Tegal Jawa Barat	karyawan pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal diadakan oleh Bank bersamaan minimal 1 tahun sekali dan menggunakan metode yaitu <i>metode on the job training</i> dan <i>metode off the job training</i> .	- dan <i>metode off the job</i> • Variabel Y dari penelitian yang telah dilakukan yaitu Pelatihan dan Pengembangan	• Hanya melakukan pelatihan internal
--	--	---	---	---	--

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI mengingat pengembangan SDM merupakan salah satu komponen penting dalam meningkatkan kinerja karyawan maka peneliti bermaksud ingin mengkaji dan menganalisis tentang bagaimana pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan membahas mengenai Analisis Pelaksanaan Pelatihan Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan (studi kasus di koperasi mahasiswa bumi siliwangi UPI).

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis bermaksud mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelatihan di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI
2. Bagaimana kinerja karyawan di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI
3. Upaya apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mendeskripsikan secara menyeluruh tentang pelaksanaan pelatihan upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan Pelatihan di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI
2. Kinerja Karyawan di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI
3. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Aspek Teoritis

Memberikan pengembangan ilmu dan memberikan fakta-fakta dilapangan (Koperasi) untuk ilmu dibidang Sumber Daya Manusia yang berhubungan dengan pelaksanaan pelatihan karyawan dan kinerja karyawan.

1.4.2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan sebagai bahan informasi bagi Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI serta koperasi lainnya dalam pelaksanaan pelatihan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

