

Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan Basic Virtual Training dalam Meningkatkan Kompetensi Agen Asuransi pada Perusahaan BRI Life Jakarta

Rizal Al Faqih¹, Ahmad Fauzi², Ahmad Rizaldi³

Pendidikan Non Formal, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Email: 2221210052@untirta.ac.id

Abstract: Training is an essential strategy for companies to enhance employee competence. The Basic Virtual Training (BVT) program is designed by the Agency Development Department at BRI Life to prepare new insurance agents with knowledge and skills related to insurance and marketing. This study aims to evaluate the implementation of BVT, including the challenges encountered and the solutions applied. The research employs a descriptive qualitative method, with data collected through observation, interviews, and documentation. The research subjects include program implementers, training participants, and other relevant parties. Data analysis is conducted thematically to understand patterns and challenges in the training's implementation. The results of the study show that BVT is conducted online over two weeks, with three sessions per week, each batch lasting two days. The topics covered include company profile, insurance products, and negotiation skills. Challenges faced include technological limitations, varying levels of understanding among participants, and the limited duration of the training. Solutions include providing technical guides, using visual materials, adjusting the content, and utilizing interactive technologies such as polling and breakout rooms.

Abstrak: Pelatihan adalah strategi penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kompetensi karyawan. Basic Virtual Training (BVT) dirancang oleh Departemen Agen Development di BRI Life untuk mempersiapkan agen asuransi baru dengan pengetahuan dan keterampilan tentang asuransi dan pemasaran. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan BVT, termasuk kendala dan solusi yang diterapkan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian melibatkan pelaksana program, peserta pelatihan, dan pihak terkait lainnya. Analisis data dilakukan secara tematik untuk memahami pola dan kendala dalam pelaksanaan pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan BVT dilaksanakan secara daring selama dua minggu dengan tiga sesi per minggu, masing-masing batch berdurasi dua hari. Materi yang diajarkan meliputi profil perusahaan, produk asuransi, dan keterampilan negosiasi. Kendala meliputi keterbatasan teknologi, variasi pemahaman peserta, dan durasi pelatihan yang terbatas. Solusi mencakup penyediaan panduan teknis, materi visual, penyesuaian materi, dan penggunaan teknologi interaktif seperti polling dan breakout room.

How to cite: Faqih, R., Fauzi, A., & Rizaldi, A. (2025). Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan Basic Virtual Training dalam Meningkatkan Kompetensi Agen Asuransi pada Perusahaan BRI Life Jakarta. *Transformasi : Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Non Formal Informal*, 11(1), 1 - 8. doi:<https://doi.org/10.33394/jtni.v11i1.14340>

Article History

Received: 06-01-25

Reviewed: 25-03-25

Published: 28-03-25

Key Words

Human Resource Training,
Competency Development,
Insurance Agent

Sejarah Artikel

Diterima: 06-01-25

Direview: 25-03-25

Diterbitkan: 28-03-25

Kata Kunci

Pelatihan SDM,
Pengembangan,
Kompetensi, Agen
Asuransi

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat krusial dalam mendukung kinerja dan keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi perlu didukung oleh pegawai yang kompeten dan andal. Menurut Kuruppu et al. (2021), keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi terutama ditentukan oleh kualitas SDM yang dimiliki. SDM mengacu pada sistem desain formal dalam organisasi yang menentukan efektivitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan. Dalam konteks organisasi, SDM tidak hanya dinilai dari apa yang mereka lakukan, tetapi lebih pada hasil yang mereka capai, yang memungkinkan perusahaan untuk bertahan dan meraih tujuan strategisnya.

SDM merupakan aset berharga bagi perusahaan yang harus dijaga dan dikembangkan agar dapat memberikan kontribusi maksimal bagi keberlangsungan organisasi. Perusahaan perlu meningkatkan keterampilan dan keahlian SDM mereka demi kemajuan bersama. Potensi manusia memiliki dua dimensi utama, yaitu kuantitas dan kualitas. Dari kedua dimensi ini, kualitas menjadi aspek utama yang harus ditingkatkan, dan hal ini hanya dapat dicapai melalui pendidikan serta pengembangan SDM. Langkah ini sangat penting mengingat SDM merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas perusahaan maupun organisasi (Siregar, 2018).

Program pelatihan dan pengembangan memainkan peran kunci bagi perusahaan yang ingin meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman karyawannya. Haryati (2019) menyebutkan bahwa pelatihan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh, meningkatkan, dan mengembangkan potensi produktivitas pegawai, sehingga menghasilkan individu yang lebih disiplin dengan keterampilan dan kompetensi tertentu. Sementara itu, pengembangan adalah upaya untuk mempersiapkan pegawai agar memiliki tanggung jawab dan kemampuan yang lebih tinggi, serta peluang karir yang lebih baik di perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja.

Hal ini juga berlaku di perusahaan asuransi BRI *Life*. Menurut Aulia Appriliani A. dan Arief Hidayat (2020:50) BRI *Life* merupakan anak perusahaan dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang bergerak dalam bidang asuransi jiwa, kesehatan, dan pensiunan. BRI *Life* didirikan oleh dana pensiunan BRI tanggal 28 Oktober 1987 untuk memenuhi kebutuhan serta melengkapi pelayanan kepada nasabah kredit Bank BRI. Pada saat ini kebutuhan asuransi di BRI *Life* sangat berkembang, dengan berbagai produk asuransinta

Dalam proses pemasarannya, BRI *Life* membekali agen asuransi baru dengan pelatihan *Basic Virtual Training* (BVT). BVT adalah pelatihan dasar yang dirancang khusus untuk memberikan pengetahuan mengenai pemasaran dan asuransi kepada agen baru. Melalui pelatihan ini, para agen dipersiapkan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan sebelum mereka terjun langsung ke lapangan.

KAJIAN TEORI

A. Pelatihan

Pelatihan merupakan upaya untuk memberikan pendidikan sepanjang hayat (lifelong learning) kepada masyarakat. Hal ini mendorong munculnya berbagai konsep mengenai pendidikan non-formal yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Banyak pihak yang membahas mengenai pendidikan non-formal, yang dianggap sebagai solusi untuk mengatasi berbagai masalah dalam layanan pendidikan masyarakat, salah satunya melalui kegiatan pelatihan.

Istilah "pelatihan" sering kali dikaitkan dengan "latihan", karena keduanya memiliki hubungan yang erat. Latihan adalah aktivitas yang dilakukan untuk melatih seseorang agar memperoleh keterampilan atau kecakapan. Sedangkan tujuan dari pelatihan adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta agar mereka dapat menghadapi masalah yang ada dengan lebih baik dan sesuai dengan harapan yang ingin dicapai melalui pelatihan tersebut.

Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan yang berfungsi sebagai sarana pembinaan dan pengembangan karir. Pelatihan juga merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang ada. Dalam kajian ini, penulis lebih memfokuskan pada pemahaman mengenai makna pelatihan. Para ahli memiliki berbagai pendapat tentang arti dan definisi pelatihan, namun pada prinsipnya pendapat mereka tidak jauh berbeda.

Goldstein dan Gressner (1988) dalam Kamil (2010: 6) mendefinisikan pelatihan sebagai usaha sistematis untuk menguasai keterampilan, peraturan, konsep, atau cara berperilaku yang berdampak pada peningkatan kinerja. Sementara itu, menurut Dearden (1984) dalam Kamil (2010: 7), pelatihan pada dasarnya mencakup proses belajar mengajar dan latihan yang bertujuan untuk mencapai tingkat kompetensi tertentu atau efisiensi kerja. Sebagai hasil dari pelatihan, peserta diharapkan mampu merespon dengan tepat terhadap situasi yang dihadapi.

B. Kompetensi Pegawai

Pengertian Kompetensi Pegawai Dalam menjalankan pekerjaannya setiap pegawai tentu memiliki kompetensi yang dapat diandalkan. Kompetensi menjadi bekal dan modal bagi pegawai untuk bekerja secara profesional. Kompetensi ini harus terus diasah dan ditingkatkan bagi pegawai sehingga kontribusi pegawai terhadap instansi ke depan menjadi lebih baik lagi. Menurut Dermawan (2018), menyebut kompetensi sebagai ability, yaitu kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Selanjutnya dikatakan bahwa kemampuan individu dibentuk oleh dua faktor, yaitu faktor kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan. Kompetensi menurut Miftahul et al (2017) adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi mempunyai peranan yang penting, karena kompetensi pada umumnya menyanggung tentang kemampuan dasar seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Kompetensi pegawai merupakan unsur penting dalam melakukan tugas pekerjaan, dengan kompetensi yang memadai dapat mendorong kinerja yang optimal dalam setiap instansi atau organisasi.

C. Pembelajaran E-Learning

1. Definisi Pembelajaran E-Learning

Pembelajaran adalah kegiatan yang dilakukan oleh guru secara terprogram dalam sebuah desain instruksional untuk menciptakan suasana belajar aktif bagi

peserta didik, dengan menekankan pada penyediaan sumber belajar. Dengan demikian, pembelajaran dapat diartikan sebagai aktivitas guru dalam menyampaikan materi agar peserta didik dapat belajar secara aktif.

E-Learning berasal dari dua kata, yaitu "E" dan "learning". "E" merupakan singkatan dari elektronik, yang berarti perangkat yang dibuat berdasarkan prinsip elektronika. Sementara itu, "learning" dalam bahasa Indonesia berarti pembelajaran. Perbedaannya terletak pada penggunaan perangkat elektronik dalam proses pembelajaran, seperti komputer.

2. Definisi *E-Learning* Menurut Para Ahli

- Menurut Poppy Yaniawati, *E-Learning* atau pembelajaran daring adalah proses pembelajaran yang didukung oleh layanan elektronik, seperti telepon, audio, video, komputer, dan lain-lain.
- Menurut Deni Darmawan, *E-Learning* merupakan aplikasi internet yang memungkinkan hubungan antara pendidik dan peserta didik melalui ruang belajar daring.
- Menurut Dewi Salma Prawiradilaga, *E-Learning* adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada penggunaan berbagai teknologi elektronik dalam menyampaikan pembelajaran.
- Lidya Mayasari menyatakan bahwa *E-Learning* merupakan perangkat pendidikan berbasis komputer atau sistem pembelajaran yang memungkinkan proses belajar di mana saja dan kapan saja, yang saat ini dapat dilakukan melalui internet.
- Menurut Enty Lafina N., *E-Learning* adalah salah satu model pembelajaran yang sedang dikembangkan dan menjadi kebutuhan pendidikan di masa depan dengan memanfaatkan media elektronik.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *E-Learning* adalah proses pembelajaran yang memungkinkan terjalinnya hubungan antara pendidik dan peserta didik dengan memanfaatkan layanan elektronik yang tersambung melalui internet. Seperti *zoom*, *google meet* dan berbagai aplikasi atau web yang mendukung pembelajaran daring.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu kondisi atau fenomena tanpa memisahkan faktor atau variabel tertentu (Zulganef, 2008: 11). Sementara itu, metode kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam perilaku manusia serta alasan-alasan di baliknya, dengan cakupan lintas disiplin ilmu dan materi (Wahyuni, 2012: 7).

Pemilihan metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan kebutuhan agen asuransi serta langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan dalam melaksanakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Penelitian ini juga mengeksplorasi metode yang diterapkan dalam memenuhi kebutuhan selama pelatihan dan pengembangan berlangsung. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali fenomena secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh langsung dari informan.

Data penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan Pegawai Departemen Learning Strategi, Trainer, dan juga peserta pelatihan Basic Virtual Training di Perusahaan BRI Life

Pusat Jakarta. Dari informasi yang dikumpulkan, peneliti berupaya mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai pelatihan kompetensi sumber daya manusia di Pelatihan tersebut.

Sarwono dan Jonathan (2006: 244) mengidentifikasi beberapa teknik utama dalam pengumpulan data kualitatif, yaitu:

1. Observasi

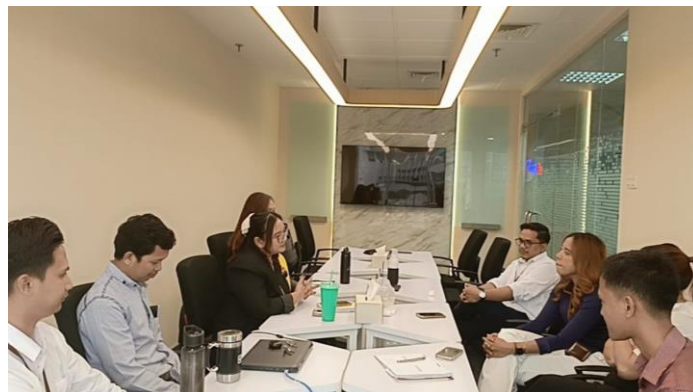
Observasi melibatkan pengamatan sistematis terhadap peristiwa, perilaku, objek, dan berbagai aspek lain yang berkaitan dengan Perusahaan BRI *Life* Pusat Jakarta. Teknik ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang relevan guna mendukung penelitian.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan melalui interaksi langsung dan juga secara virtual dengan mengumpulkan data. Keberhasilan wawancara sangat dipengaruhi oleh keterampilan peneliti dalam menjalin komunikasi dan menggali informasi dari responden. Wawancara dilakukan dengan pegawai di *Departement Learning Strategi*, Trainer, Peserta didik di Pelatihan *Basic Virtual Training* di Perusahaan BRI *Life* Pusat Jakarta untuk mendapatkan informasi yang komprehensif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelatihan *Basic Virtual Training* (BVT)



Gambar 1. *Meeting Persiapan pelaksanaan Basic Virtual Training*

Pelatihan memegang peran penting dalam perusahaan atau organisasi. Melalui pelatihan, keahlian dan kemampuan karyawan dapat ditingkatkan, yang memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugas dengan lebih efektif. Untuk meningkatkan kompetensi agen asuransi di Perusahaan BRI *Life*, Divisi Agency melalui *Departemen Agen Development* menyelenggarakan pelatihan yang disebut *Basic Virtual Training* (BVT).

BVT adalah pelatihan dasar yang ditujukan bagi agen asuransi baru di BRI *Life*. Tujuan utama pelatihan ini adalah untuk mempersiapkan dan meningkatkan pengetahuan serta keterampilan peserta dalam bidang asuransi dan pemasaran asuransi. Dengan demikian, peserta BVT diharapkan dapat mengoptimalkan kemampuan mereka dalam menarik dan memperoleh nasabah asuransi.

Pelaksanaan BVT diselenggarakan oleh *Departemen Agen Development* dengan jadwal pelatihan yang berlangsung tiga kali seminggu selama dua minggu. Setiap batch pelatihan memiliki durasi dua hari. Dalam proses pelatihan, terdapat dua trainer yang

berperan sebagai narasumber dan dua orang Learning Strategist yang bertugas sebagai moderator untuk mengatur jalannya pelatihan, serta merekap dokumentasi kegiatan. Jumlah peserta dalam setiap *batch* BVT berkisar antara 8 hingga 30 orang.

B. Kompetensi yang Diajarkan dalam *Basic Virtual Training* (BVT)



Gambar 2. Pelaksanaan *Basic Virtual Training*

Di dalam pelatihan *Basic Virtual Training* Kompetensi yang diajarkan kepada peserta didik sangat beragam, adapun hal utama yang ditekankan dalam pelatihan *Basic Virtual Training* (BVT) meliputi:

1. *Company Profile*

Peserta diberikan pemahaman mendalam mengenai profil perusahaan BRI Life, termasuk visi, misi, nilai-nilai perusahaan, serta struktur organisasi. Hal ini bertujuan untuk memperkuat identitas peserta sebagai bagian dari perusahaan dan meningkatkan pemahaman mereka tentang tujuan perusahaan secara keseluruhan.

2. *Produk Asuransi*

Peserta mempelajari berbagai jenis produk asuransi yang ditawarkan oleh BRI Life, termasuk manfaat, fitur, dan keunggulan masing-masing produk. Kompetensi ini penting untuk memastikan agen mampu menjelaskan produk secara jelas dan efektif kepada calon nasabah.

3. *Keterampilan Negosiasi*

Peserta dilatih keterampilan negosiasi untuk membantu mereka berkomunikasi secara efektif dengan calon nasabah. Kompetensi ini mencakup strategi persuasi, teknik menangani keberatan, dan cara membangun hubungan yang baik dengan nasabah untuk meningkatkan peluang keberhasilan penjualan asuransi.

C. Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan *Basic Virtual Training* (BVT):

1. *Kendala*

Kendala dalam pelaksanaan *Basic Virtual Training* (BVT) meliputi beberapa aspek utama. Pertama, keterbatasan teknologi dan koneksi internet, di mana tidak semua peserta memiliki akses yang stabil terhadap perangkat atau jaringan internet yang memadai, sehingga menghambat kelancaran pelatihan virtual. Kedua, tingkat pemahaman peserta yang beragam, karena peserta berasal dari latar belakang yang berbeda, sehingga kemampuan mereka dalam memahami materi pelatihan dapat

bervariasi. Ketiga, waktu pelatihan yang terbatas, karena durasi pelatihan yang hanya berlangsung dua hari per batch menjadi tantangan untuk menyampaikan materi yang cukup luas secara mendalam.

2. Solusi

Untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan *Basic Virtual Training* (BVT), beberapa solusi telah diterapkan. Pertama, untuk mengatasi keterbatasan teknologi dan koneksi internet, Departemen Agen Development menyediakan panduan teknis bagi peserta sebelum pelatihan dimulai dan, jika memungkinkan, memberikan bantuan berupa kuota data atau rekomendasi aplikasi yang lebih ramah bandwidth. Kedua, guna menangani tingkat pemahaman peserta yang beragam, materi pelatihan dirancang agar sesuai dengan berbagai tingkat kemampuan peserta, termasuk menggunakan media visual seperti video dan ilustrasi, serta menyertakan contoh kasus praktis untuk mempermudah pemahaman. Ketiga, untuk mengoptimalkan waktu pelatihan yang terbatas, materi disusun secara padat dan sistematis dengan prioritas pada poin-poin utama, sementara tindak lanjut dilakukan melalui grup diskusi daring untuk memperdalam pemahaman. Terakhir, untuk meningkatkan interaksi, trainer dan moderator secara aktif memfasilitasi diskusi, tanya jawab, serta simulasi, dan memanfaatkan fitur interaktif pada platform pelatihan, seperti polling, kuis, dan breakout room untuk mendorong pembelajaran yang lebih aktif.

KESIMPULAN

Basic Virtual Training (BVT) terbukti menjadi salah satu metode pelatihan yang efektif dalam meningkatkan kompetensi agen asuransi baru di Perusahaan BRI *Life*. Pelatihan ini memberikan pengetahuan dasar tentang profil perusahaan, produk asuransi, dan keterampilan negosiasi, yang semuanya esensial untuk mendukung tugas agen asuransi. Kendala yang muncul selama pelaksanaan BVT, seperti keterbatasan teknologi, tingkat pemahaman peserta yang bervariasi, dan waktu pelatihan yang terbatas, berhasil diatasi melalui berbagai solusi inovatif. Dengan memanfaatkan teknologi, menyesuaikan materi pelatihan, dan meningkatkan interaksi antara peserta dan fasilitator, BVT mampu memberikan dampak positif yang signifikan. Keberhasilan pelatihan ini menunjukkan pentingnya desain pelatihan yang terstruktur dan adaptif untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdaniah, F., Hoerniasih, N., & Dewi, R. S. (2022). Pelatihan pendidikan kecakapan hidup melalui keterampilan tata boga di PKBM Cendikia Cemerlang Kecamatan Parung Panjang. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 6(2), 105-111.
- Akhadun, A. A., & Hidayat, A. (2020). Sistem pendukung keputusan pemilihan produk asuransi berbasis web menggunakan metode AHP (analytic hierarchy process) studi kasus BRI life Semarang. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(1), 49-56.
- Anisa, Z., & Kholisussa'di, K. (2024). Landasan Akademik Program Merdeka Belajar Dalam Perspektif Psikologi Pendidikan dan Psikologi Pendidikan Islam. *Transformasi : Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Non Formal Informal*, 10(2), 191 - 200. doi:<https://doi.org/10.33394/jtni.v10i2.14288>

- Darmawan, D. (2016). *Pengembangan E-Learning: Teori dan Desain*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Dimiyati, M., & Mudjiono. (1999). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta dan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Haryati, R. A. (2019). Analisis pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan: Studi kasus pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta. *Widya Cipta -Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 3(1), 91–98. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5185>.
- Hilmiy, A., & Sa'di, K. (2024). Evaluasi Program Komunitas Pemuda Lentera Terhadap Keberlangsungan Pendidikan Non Formal di Daerah Pesisir Studi Kasus (Taman Baca Pelangi Desa Kwang Rundun Lombok Timur). *Transformasi : Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Non Formal Informal*, 10(2), 148 - 158. doi:<https://doi.org/10.33394/jtni.v10i2.12979>
- Kuruppu, Kavirathne C. S., & Karunarathna, N. (2021). The impact of training on employee performance in a selected apparel sector organization in Sri Lanka. *Global Journal of Management and Business Research*, 21(2), 13–20. <https://doi.org/10.34257/gjmbvol21is2pg13>.
- Lafina Nasution, E. (2020). *Uraian Singkat Tentang E-Learning*. Yogyakarta: Deepublish. https://books.google.com/books/about/Uraian_Singkat_Tentang_E_Learning.html?hl=id&id=O3gWEAAAQBAJ.
- Lidia Simanihuruk, dkk. (2019). *E-Learning: Implementasi, Strategi, dan Inovasinya*. Tanpa Kota: Yayasan Kita Menulis.
- Mayasari, L. (2020). *Memahami E-Learning: Konsep Teknologi dan Arah Perkembangan*. Yogyakarta: Andi. https://books.google.com/books/about/memahami_E-learning.html?hl=id&id=xwMOEAAAQBAJ.
- Prawiradilaga, D. S., dkk. (2013). *Mozaik Teknologi Pendidikan: E-Learning*. Jakarta: Kencana.
- R. Poppy Yaniawati. (2010). *E-Learning: Alternatif Pembelajaran Kontemporer*. Bandung: Arfindo Raya.
- Siregar. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pendidikan dan pelatihan (Diklat) dalam upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM). *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 11(2), 153. <https://doi.org/10.33541/jdp.v11i2.812>.