

ANALISIS STRATEGI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI CV WARTEL AGUNG B ATUJAJAR

Myra Khaerunisa*

Prodi Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Abstrak

Latar belakang: Analisis strategi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan kualitas pegawai di suatu usaha. Pelatihan yang terstruktur dan program pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pegawai diyakini dapat meningkatkan produktivitas serta kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Selain itu, program pelatihan dan pengembangan ini juga berdampak pada peningkatan pengetahuan produk, keterampilan pelayanan, peningkatan penjualan barang, serta kepuasan kinerja pegawai.

Metode: Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara dan observasi langsung di CV Wartel Agung Batujajar. Wawancara dilakukan dengan pegawai untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam terkait pengalaman mereka dalam mengikuti program pelatihan dan pengembangan. Selain itu, observasi dilakukan untuk melihat penerapan keterampilan yang telah dipelajari dalam lingkungan kerja sehari-hari.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan dan pengembangan yang diterapkan di CV Wartel Agung Batujajar telah berhasil meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan. Selain itu, perusahaan juga mendapatkan umpan balik yang sangat positif dari para karyawan terkait program tersebut, yang berdampak pada peningkatan produktivitas dan kualitas layanan.

Kata Kunci: Pelatihan, Pengembangan, Kinerja Karyawan, Sumber Daya Manusia.

THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE

Abstract

Background: The analysis of human resource training and development strategies is one of the key factors in improving employee quality within a business. Structured training and development programs tailored to employee needs are believed to enhance productivity and the quality of services provided to consumers. Additionally, these training and development programs positively impact product knowledge, service skills, sales performance, and employee job satisfaction.

Method: The data for this study were collected through interviews and direct observations at CV Wartel Agung Batujajar. Interviews were conducted with employees to gain deeper insights into their experiences with the training and development programs. Additionally, observations were made to assess how learned skills were applied in the daily work environment.

Results: The findings of this study show that the training and development programs implemented at CV Wartel Agung Batujajar have significantly improved employee performance. Furthermore, the company received highly positive feedback from employees regarding the programs, leading to increased productivity and service quality.

Keywords: Training, Development, Employee Performance, Human Resources.

Correspondence*: Name, affiliation,
Correspondence author address, active email address
(Phone number)

Received:
Accepted:
Published:

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan peran vital dalam keberhasilan operasional perusahaan. SDM tidak hanya bertanggung jawab untuk menggerakkan sumber daya lain, tetapi juga menjadi elemen utama yang menentukan kemampuan perusahaan dalam bersaing dan berinovasi. Tanpa SDM yang berkualitas, perusahaan akan sulit mencapai tujuannya, bahkan jika memiliki sumber daya teknologi dan fisik yang mumpuni. Oleh karena itu, penting bagi setiap perusahaan untuk terus mengembangkan SDM-nya melalui program pelatihan yang terstruktur dan berkesinambungan. Program-program ini dapat membantu karyawan meningkatkan kompetensi teknis dan non-teknis, sehingga mereka dapat berkontribusi secara optimal terhadap pertumbuhan perusahaan.

CV Wartel Agung Batujajar, sebagai salah satu perusahaan di bidang layanan konsumen, saat ini menghadapi penurunan penjualan yang signifikan selama lima bulan terakhir, yakni dari Februari hingga Juni 2024. Penurunan ini bukan hanya memengaruhi pendapatan perusahaan, tetapi juga menyebabkan peningkatan jumlah komplain konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa ada masalah serius terkait kualitas pelayanan yang diberikan karyawan. Karyawan tidak hanya kurang memahami produk yang mereka jual, tetapi juga tidak mampu menangani keluhan konsumen dengan baik. Masalah ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperkuat kapasitas karyawan dalam berbagai aspek, termasuk pengetahuan produk dan keterampilan komunikasi.

Kurangnya pemahaman karyawan mengenai identitas dan kualifikasi produk menjadi salah satu penyebab utama turunnya performa perusahaan. Karyawan yang tidak mampu menjelaskan produk secara jelas kepada konsumen sering kali membuat konsumen merasa ragu dan kecewa, yang akhirnya berujung pada menurunnya loyalitas pelanggan. Selain itu, ketidakmampuan dalam menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh konsumen turut memperburuk situasi. Konsumen yang merasa tidak puas dengan respons yang diterima lebih cenderung beralih ke pesaing, yang berdampak langsung pada penurunan penjualan. Oleh karena itu, pelatihan rutin yang berfokus pada penguasaan produk dan keterampilan komunikasi menjadi kebutuhan yang mendesak bagi perusahaan.

Dengan adanya masalah ini, CV Wartel Agung Batujajar harus segera mengambil langkah-langkah strategis untuk mengatasi situasi yang ada. Salah satu solusi yang paling efektif adalah dengan menerapkan program pelatihan dan pengembangan SDM yang komprehensif. Program ini harus mencakup aspek-aspek penting seperti pengenalan produk, peningkatan keterampilan komunikasi, serta penanganan keluhan konsumen. Dengan pelatihan yang tepat, karyawan akan lebih siap dalam memberikan layanan yang berkualitas, yang pada akhirnya akan membantu perusahaan dalam memulihkan kinerja penjualannya serta meningkatkan kepuasan konsumen. Peningkatan kinerja ini diharapkan dapat membawa perusahaan kembali pada jalur pertumbuhan yang stabil.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pelatihan

Menurut Gomes (2013:197), pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu usaha/organisasi pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaanya. Pelatihan bertujuan mengembangkan suatu keterampilan dan pengetahuan terkait kompetensi yang dianggap berguna.

Pelatihan ini dilakukan pada hari minggu 07 Juli 2024 ditempat karyawan masing-masing bekerja dengan meningkatkan kemampuan komunikasi mereka dan tingkat marketing yang baik. Pelatihan ini ditujukan kepada karyawan agar pelayanan dan penjualan semakin meningkat dan berkualitas. Hasil dari pelatihan ini karyawan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani konsumen terutama mengatasi sebuah masalah atau keluhan (komplain).

2. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses atau tahap yang berupaya untuk meningkatkan atau memperluas sesuatu. Dalam pengembangan ini CV Wartel Agung melakukan mentoring yang dilaksanakan pada periode pertama setelah diketahuinya fenomena yaitu pada sabtu 06 Juli 2024 ditoko pusat. Pengembangan ini yaitu dengan memberikan bimbingan pengetahuan kepada semua karyawan terkait produk-produk yang dijual. Tahap ini dilakukan secara serentak dan tersusun untuk memberikan pemahaman yang optimal kepada seluruh karyawan.

Owner Bapak Cahyo Ageng Prabowo memberikan program pengembangan karir lain seperti pemberian potensi kesempatan bagi karyawan yang mengikuti pengembangan kinerja dengan posisi yang lebih tinggi.

Hasil dari pengembangan ini karyawan memiliki pengetahuan yang tinggi terkait setiap produk yang dijual dan mendapatkan motivasi lebih agar bekerja lebih optimal.

3. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil dari pelaku anggota organisasi, dimana tujuan actual yang ingin dicapai adalah dengan adanya perilaku. Untuk mengukur kinerja karyawan, maka dilakukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada pegawai.

Kinerja karyawan merupakan hasil atau evaluasi pekerjaan yang dilakukan semua karyawan. Pelatihan dan pengembangan merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas dan penjualan. Hal ini dibuktikan dengan adanya masalah yang terjadi di CV Wartel Agung selama 5 bulan terhitung Februari – Juni 2024 yang mengakibatkan penurunan. Dengan dilaksanakannya program pelatihan dan pengembangan tersebut dan didorong dengan motivasi kerja seperti kesempatan ditempatkan posisi yang lebih tinggi membuat para karyawan bekerja secara loyal dan optimal. Dengan demikian, produktivitas dan penjualan dapat stabil kembali bahkan meningkat.

4. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dari keberlangsungan sebuah organisasi dan yang paling menentukan dalam mengukur keberhasilan pencapaian tujuan. Serangkaian kebijakan dan proses sumber daya manusia yang tepat harus diterapkan secara efektif. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu usaha diperlukan kemampuan sumber daya manusia yang dapat diandalkan, memiliki wawasan, kreativitas, pengetahuan dan kemampuan yang cukup. Manajemen SDM yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan insentif yang tepat dan memotivasi karyawan guna menjadikan karyawan bekerja dengan optimal. Oleh karena itu CV Wartel Agung Batujajar fokus dalam peningkatan kualitas karyawan guna menjaga kepercayaan konsumen dan tentunya mempertahankan serta meningkatkan angka penjualan setinggi mungkin.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang menekankan pada pengamatan dan analisis terhadap fenomena atau peristiwa yang terjadi. Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, termasuk wawancara, observasi, kuesioner, dan diskusi terpusat. Wawancara dilakukan dengan owner CV Wartel Agung Batujajar, Bapak Cahyo Ageng Prabowo, yang menjelaskan bahwa masalah perusahaan terjadi karena karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang minim, sehingga berdampak pada produktivitas dan penjualan. Observasi dilakukan di kantor pusat untuk mengamati proses produksi dan penjualan, sementara kuesioner disebarluaskan kepada seluruh karyawan untuk mengetahui tingkat motivasi dan kepuasan kerja mereka.

Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa kurang percaya diri dalam berkomunikasi dengan konsumen dan kurang memahami produk yang mereka jual. Karyawan mengusulkan adanya bimbingan dan motivasi untuk meningkatkan performa mereka. Melalui diskusi terpusat antara peneliti, owner, dan karyawan, masalah ini diidentifikasi lebih mendalam dan solusi berupa program pelatihan dan pengembangan diusulkan untuk membantu meningkatkan produktivitas dan penjualan perusahaan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan induktif, di mana fakta-fakta khusus yang ditemukan dalam penelitian ini dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan umum. Teknik ini membantu peneliti memahami permasalahan yang ada di perusahaan dan merumuskan strategi yang efektif untuk mengatasinya.

HASIL

1. Profil Perusahaan.

CV Wartel Agung Batujajar adalah sebuah usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang telah berdiri selama 14 tahun, bergerak di sektor telekomunikasi. Berlokasi di Jl. Galanggang, Kecamatan Batujajar, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat, usaha ini telah menunjukkan perkembangan yang signifikan. Selain memiliki toko pusat, CV Wartel Agung Batujajar juga telah mengembangkan empat cabang yang tersebar di beberapa lokasi strategis. Dengan jumlah pegawai yang saat ini mencapai delapan orang, perusahaan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas SDM-nya guna mendukung pertumbuhan bisnis. Manajemen CV Wartel Agung Batujajar menyadari bahwa perkembangan bisnis yang berkelanjutan sangat bergantung pada kemampuan karyawan, oleh karena itu mereka secara proaktif mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan SDM yang terfokus pada peningkatan keterampilan teknis, penguasaan produk, dan layanan pelanggan.

2. Implementasi Strategi Pelatihan dan Pengembangan

Untuk menjawab tantangan bisnis dan menjaga kualitas layanan, CV Wartel Agung Batujajar telah merancang dan melaksanakan berbagai program pelatihan dan pengembangan yang komprehensif. Pertama, pelatihan produk dilakukan setiap bulan untuk memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan yang lengkap dan mendalam tentang produk telekomunikasi yang mereka jual. Setiap ada produk baru, pelatihan ini dilakukan secara serentak di seluruh cabang, seperti yang pertama kali dilaksanakan pada 6 Juli 2024 di toko pusat. Selain itu, pelatihan keterampilan layanan pelanggan menjadi prioritas penting. Karyawan dibekali dengan kemampuan komunikasi yang efektif serta teknik menangani keluhan konsumen dan penjualan. Pelatihan pelayanan ini dilakukan pada 7 Juli 2024 di setiap cabang dan berfokus pada memperbaiki kemampuan komunikasi serta teknik marketing. Program ketiga adalah pengembangan karir melalui mentoring yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan individu dan membuka peluang bagi karyawan yang berpotensi untuk menempati posisi yang lebih tinggi. Proses mentoring ini diadakan di toko pusat dengan memberikan panduan motivasi dan peningkatan skill secara berkala.

3. Dampak Pelatihan dan Pengembangan terhadap Kinerja Karyawan

Dampak positif dari program pelatihan dan pengembangan di CV Wartel Agung Batujajar sangat jelas terlihat dalam peningkatan kinerja karyawan. Berdasarkan survei dan observasi yang dilakukan oleh owner, terdapat peningkatan signifikan dalam pengetahuan produk karyawan. Sebanyak 95% karyawan mampu memahami produk yang dijual dengan lebih baik, baik dari segi spesifikasi maupun fitur-fitur produk. Peningkatan ini secara langsung mempengaruhi kemampuan mereka dalam melayani pelanggan, yang tercermin dari berkurangnya keluhan konsumen dan peningkatan kepuasan pelanggan di semua cabang. Selain itu, hasil penjualan juga menunjukkan kenaikan rata-rata 20% hanya dalam satu bulan setelah pelatihan dilaksanakan pada akhir Juli 2024. Program pengembangan karir juga berdampak pada motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Kesempatan untuk mendapatkan promosi dan insentif dari perusahaan memberikan semangat baru bagi karyawan untuk bekerja lebih keras dan mencapai target yang lebih tinggi. Dalam dua bulan sekali, perusahaan mengadakan evaluasi kinerja, memberikan hadiah dan penghargaan kepada karyawan dengan performa penjualan terbaik. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih kompetitif sekaligus mendukung pengembangan pribadi para karyawan.

4. Efektivitas Strategi Pelatihan dalam Meningkatkan Produktivitas dan Loyalitas Karyawan

Strategi pelatihan dan pengembangan SDM di CV Wartel Agung Batujajar tidak hanya berhasil meningkatkan keterampilan teknis dan pengetahuan produk, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap loyalitas dan komitmen karyawan. Dengan pendekatan holistik yang menggabungkan pelatihan rutin, pengembangan karir, dan evaluasi berkala, perusahaan berhasil menciptakan budaya kerja yang mendukung pertumbuhan profesional karyawan. Karyawan merasa dihargai dan mendapatkan kesempatan untuk berkembang, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas secara keseluruhan. Dalam jangka panjang, strategi

ini dapat memastikan bahwa CV Wartel Agung Batujajar tetap kompetitif di pasar telekomunikasi lokal, sambil mempertahankan hubungan yang solid dengan pelanggan melalui layanan yang unggul.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa program pelatihan dan pengembangan SDM yang terstruktur dan tepat sasaran merupakan strategi yang sangat efektif dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas kinerja karyawan. Implementasi program pelatihan yang didesain dengan mempertimbangkan kebutuhan spesifik karyawan telah terbukti mampu meningkatkan pengetahuan mereka tentang produk, keterampilan dalam memberikan layanan pelanggan, serta kemampuan untuk menangani keluhan secara lebih efektif. Selain itu, program ini juga berhasil meningkatkan keterampilan komunikasi dan teknik penjualan yang lebih baik, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan penjualan perusahaan secara signifikan.

Lebih lanjut, dampak positif dari program pengembangan ini tidak hanya terlihat pada aspek keterampilan teknis, tetapi juga pada motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Pemberian kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan karir telah menciptakan lingkungan kerja yang lebih kompetitif dan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih optimal. Dengan memberikan penghargaan dan evaluasi berkala, perusahaan mampu menjaga semangat karyawan serta memupuk loyalitas dan komitmen mereka terhadap perusahaan.

Secara keseluruhan, implementasi pelatihan dan pengembangan SDM yang terstruktur dan objektif di CV Wartel Agung Batujajar telah berhasil menciptakan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan SDM, jika dilakukan dengan baik, dapat memberikan hasil yang nyata bagi perusahaan, baik dari segi peningkatan produktivitas, penjualan, maupun kepuasan kerja karyawan. Strategi ini menjadi landasan penting bagi keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis di masa mendatang..

REFERENSI

- Armstrong, M. (2014). Buku Pegangan Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Armstrong (edisi ke-13). Kogan Page Limited.
- Gaol, Jimmy L. 2014. A to Z Human Capital: Manajemen Sumber Daya manusia. Jakarta: Grasindo.
- McCusker, K., & Gunaydin, S. (2015). Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research. *Perfusion*. DOI: 10.1177/026765911455911
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- https://www.researchgate.net/publication/376523264_DAMPAK_MANAJEMEN_SUMBER_DAYA_MANUSIA_SDM_TERHADAP_KINERJA_ORGANISASI_KEMAJUAN_DAN_PROSPEK
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Pelatihan>
- <https://lmsspada.kemdikbud.go.id/mod/forum/discuss.php?d=2345>