e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

Penerapan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di PT BPR Dana Nagoya

Alden Nelson[1], Jennifer Agatha[2]
Universitas Internasional Batam, Indonesia
alden.nelson@uib.ac.id[1], 2141231.jennifer@uib.edu[2]

Submitted: 19th Oct 2024 | **Edited**: 26th December 2024 | **Issued**: 01st January 2025

Cited on: Nelson, A., & Agatha, J. (2025). Penerapan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di PT BPR Dana Nagoya. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis, 5*(1), 110-118.

ABSTRACT

Employee training and development is a very important investment for companies to improve the quality of Human Resources (HR). Therefore, the purpose of this study is to evaluate the impact of training and development on improving employee performance at PT BPR Dana Nagoya by using qualitative data collection methods and primary data sources, specifically observation and interviews. The results of the implementation of this activity show that this training and development program not only improves employee performance, but also helps overcome the problem of external employee recruitment at PT BPR Dana Nagoya, and helps develop employee knowledge and abilities. Thus, this program will indirectly improve the overall performance of the company.

Keywords: Training and Development, Human Resources, Employee Performance

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk terus berinovasi dan adaptif dalam menghadapi perubahan. Oleh karena itu, setiap perusahaan memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas (Pahira & Rio, 2023). SDM bukan sekadar tenaga kerja, melainkan merupakan aset paling berharga yang dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi suatu perusahaan (Rahman et al., 2024). Dengan adanya SDM yang tepat, maka dapat mendorong kelangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan (Kalvakolanu & Madhavaiah, 2018). Perusahaan harus memastikan bahwa SDMnya dapat memberikan kontribusi yang optimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Apabila perusahaan memiliki SDM dengan kualitas yang baik, maka akan semakin baik juga hasil kerjanya (Purnama et al., 2020). Namun, jika SDM pada perusahaan tersebut memiliki kualitas yang semakin rendah, maka hasil kerjanya juga akan semakin rendah dan hal ini dapat menghambat tercapainya tujuan perusahaan.

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

Salah satu perusahaan yang memiliki masalah terkait SDM adalah PT BPR Dana Nagoya. PT BPR Dana Nagoya merupakan salah satu BPR berkembang di Kota Batam yang sudah beroperasi selama 19 tahun. Meskipun begitu, perusahaan ini memiliki permasalahan yang dapat menghambat aktivitas operasional perusahaan, yaitu pelamar yang memasukan lamaran kebanyakan tidak sesuai dengan kualifikasi yang diinginkan perusahaan, terutama pada posisi marketing kredit. Disisi lain, perusahaan telah mencantumkan kualifikasi dengan jelas, relevan, dan spesifik pada postingan lowongan kerja. Hal ini tentunya dapat menjadi suatu masalah bagi perusahaan, khususnya departemen SDM yang dimana perusahaan kesulitan dan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk mencari kandidat yang tepat. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan karyawan internal untuk mengisi posisi yang dibutuhkan, serta melakukan pelatihan dan pengembangan untuk karyawan tersebut.

Apabila perusahaan menerima kandidat yang tidak sesuai dengan kualifikasi perusahaan, maka nantinya akan muncul sejumlah masalah yang akan terjadi, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Beberapa dampak jangka pendek yang mungkin terjadi adalah karyawan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk mempelajari tugas dan tanggung jawabnya, kinerja yang rendah, dan karyawan cenderung membuat lebih banyak kesalahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan (Hermina et al., 2020). Sedangkan, beberapa dampak jangka panjangnya adalah produktivitas yang rendah, biaya pelatihan yang tinggi, menurunnya omset perusahaan, hingga buruknya reputasi perusahaan (Andrian et al., 2017).

Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di PT BPR Dana Nagoya, maka perlu dilakukan penerapan pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT BPR Dana Nagoya. Pada dasarnya, pelatihan dan pengembangan merupakan hal yang sangat penting bagi seluruh karyawan karena pengetahuan dan kemampuan mereka akan menurun seiring berjalannya waktu, sehingga perlu ditingkatkan lagi (Adamu et al., 2022). Dengan adanya program pelatihan dan pengembangan yang diberikan tidak hanya memberikan manfaat bagi kinerja karyawan, tetapi juga berdampak positif pada kinerja perusahaan secara keseluruhan. Menurut Anggereni (2018), beberapa dampak signifikan yang dapat dihasilkan dari pelatihan bagi karyawan adalah mereka dapat mengembangkan dirinya, mulai dari sikap, perilaku, keterampilan, hingga pengetahuan. Dengan begitu,

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

perusahaan tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan, tetapi juga memberikan pengaruh tidak langsung terhadap perusahaan, seperti meningkatkan produktivitas perusahaan, profitabilitas, hingga mencapai keunggulan kompetitif (Sugiarti, 2022). Maka dari itu, PT BPR Dana Nagoya perlu menerapkan program pelatihan dan pengembangan yang tepat untuk karyawan internal agar dapat membantu mengatasi permasalahan rekrutmen dan juga meningkatkan kinerja karyawan yang ada di PT BPR Dana Nagoya.

METODE

Penulis mengumpulkan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif dan sumber data primer. Teknik kualitatif adalah teknik yang fokus pada pemahaman yang mendalam tentang suatu fenomena (Nasution, 2023). Sedangkan, sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya (Hardani et al., 2020). Oleh karena itu, penulis menggabungkan kedua teknik ini agar dapat menggali informasi yang mendalam dan langsung dari sumber aslinya. Adapun teknik kualitatif yang digunakan penulis, antara lain observasi dan wawancara. Observasi merupakan salah satu teknik yang sering digunakan untuk mengumpulkan data deskriptif dengan melakukan pengamatan langsung terhadap individu atau kelompok individu (Siedlecki, 2020). Penulis melakukan pengamatan secara langsung ke PT BPR Dana Nagoya untuk mendapatkan data yang akurat (Adlini et al., 2022). Menurut Prawiyogi et al., (2021), wawancara adalah pertemuan antara dua individu untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, yang bertujuan untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai suatu topik. Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan HRD dari PT BPR Dana Nagoya untuk mengumpulkan berbagai informasi yang berkaitan dengan PT BPR Dana Nagoya agar dapat membantu dalam pelaksanaan kerja praktek. Dengan melakukan wawancara, penulis bisa mendapatkan berbagai informasi terkait masa lampau, masa sekarang, ataupun masa yang akan datang (Yasin et al., 2024). Beberapa pertanyaan yang ditanyakan kepada pihak perusahaan antara lain:

1. Kapan PT BPR Dana Nagoya didirikan?
2. Jam berapa dan hari apa saja PT BPR Dana Nagoya beroperasional?
3. Berapa jumlah karyawan yang ada di PT BPR Dana Nagoya?

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

4. Bagaimana kegiatan operasional yang dilakukan di PT BPR Dana Nagoya?
5. Apa masalah yang sedang dihadapi PT BPR Dana Nagoya terkait SDMnya?
6. Apakah sudah ada solusi untuk mengatasi masalah tersebut dan apa saja solusinya?

PEMBAHASAN

Proses implementasi kerja praktek ini terbagi menjadi beberapa langkah. Langkah awal dimulai dengan mencari tempat kerja praktek yang cocok untuk melaksanakan kerja praktek. Setelah menemukan tempat yang cocok, penulis melakukan survei secara langsung ke lokasi kerja praktek, yaitu di PT BPR Dana Nagoya dan melakukan wawancara kepada pihak perusahaan. Dalam proses ini, penulis mendapatkan informasi bahwa adanya permasalahan terkait rekrutmen di posisi *marketing* kredit pada perusahaan tersebut. Kemudian, penulis meminta izin agar dapat melaksanakan kerja praktek di PT BPR Dana Nagoya dengan menjelaskan topik, rencana kerja praktek, dan tujuan pelaksanaan kerja praktek tersebut.

Langkah selanjutnya dilakukan dengan perancangan materi pelatihan dan pengembangan sesuai dengan judul yang telah ditentukan, yaitu "Peningkatan Kinerja *Marketing* Kredit dan Peningkatan Pelayanan Pelanggan". Adapun soal *pre-test* dan *post-test*, kuesioner survei, dan *form* penilaian kinerja karyawan. Setelah itu, penulis memberikan luaran yang telah dirancang kepada pihak perusahaan agar mereka dapat melakukan pengecekan. Dengan begitu, pihak perusahaan dapat memberi tau apabila masih ada hal-hal yang perlu ditambahkan ataupun direvisi, baik dalam materi pelatihan, soal-soal *test*, kuesioner survei pasca pelatihan, ataupun *form* penilaian. Kemudian, pihak perusahaan harus menandatangani halaman persetujuan mitra sebagai tanda bahwa perusahaan menyetujui dan mau mengimplementasikan luaran yang telah direkomendasikan. Halaman persetujuan ini ditandatangani oleh HRD dari PT BPR Dana Nagoya selaku PIC di perusahaan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kerja praktek.

Setelah itu, penulis melakukan persiapan untuk mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan yang sebelumnya telah disetujui oleh pihak perusahaan. Penulis meminta izin kepada pihak perusahaan agar dapat menggunakan waktu karyawan yang berada di posisi *teller, customer service,* admin kredit, dan *funding officer*, baik dari kantor pusat dan cabang untuk mengikuti program pelatihan dan

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

pengembangan ini. Dengan begitu, total peserta yang dapat mengikuti kegiatan ini adalah 6 dari 11 karyawan yang ada di posisi tersebut. Kegiatan ini dibawakan secara langsung oleh penulis yang diselenggarakan di ruangan *meeting* PT BPR Dana Nagoya. Namun, sebelum itu peserta pelatihan diharuskan untuk mengisi soal *pre-test* terlebih dahulu di *Google Form* yang telah diberikan.

Setelah selesai mengisi soal *pre-test,* dimulailah dengan pemaparan materi pelatihan dan pengembangan terkait "Peningkatan Kinerja *Marketing* Kredit dan Peningkatan Pelayanan Pelanggan".



Gambar 1. Foto Penulis Memaparkan Materi Pelatihan dan Pengembangan

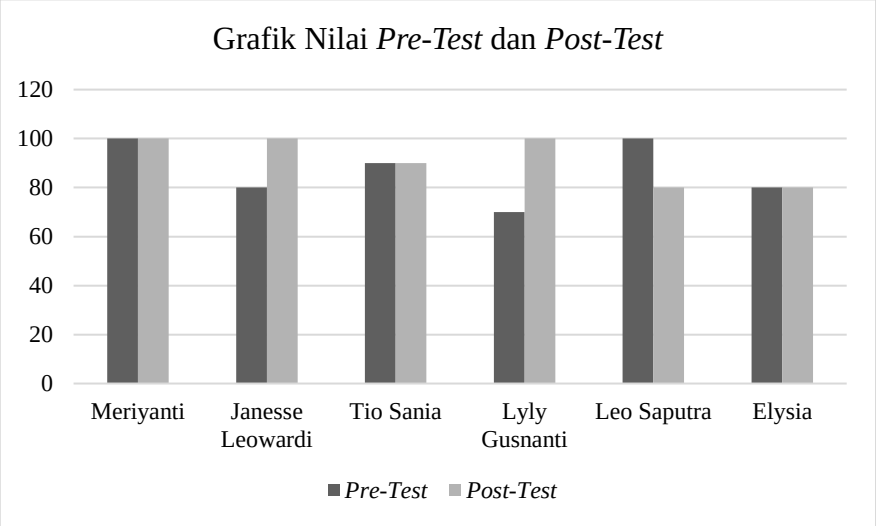
Selanjutnya, penulis memberikan soal *post-test* dan juga kuesioner survei yang harus diisi oleh para peserta di *Google Form* agar penulis dapat menilai apakah peserta pelatihan benar-benar sudah memahami materi yang telah diberikan. Kemudian di akhir sesi, atasan langsung dari karyawan yang ikut serta dalam pelatihan dan pengembangan harus mengisi *form* penilaian kinerja karyawan untuk menilai apakah program tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Setelah dilakukan implementasi program pelatihan dan pengembangan bagi karyawan internal di PT BPR Dana Nagoya, perusahaan mengalami beberapa perubahan di berbagai aspek. Berikut merupakan kondisi perusahaan setelah implementasi:

1. Perusahaan dapat mengatasi masalah rekrutmen karyawan secara eksternal karena adanya pelatihan awal dapat membantu karyawan internal untuk mengisi posisi yang dibutuhkan perusahaan.

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

2. Adanya pelatihan awal yang mendorong berkembangnya pengetahuan dan kemampuan karyawan internal terkait *marketing* kredit dan pelayanan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil *post-test* yang telah dikerjakan karyawan, yang dimana nilainya lebih baik dibandingkan dengan nilai *pre-test.* Berikut merupakan grafik nilai *pre-test* dan *post-test* karyawan:

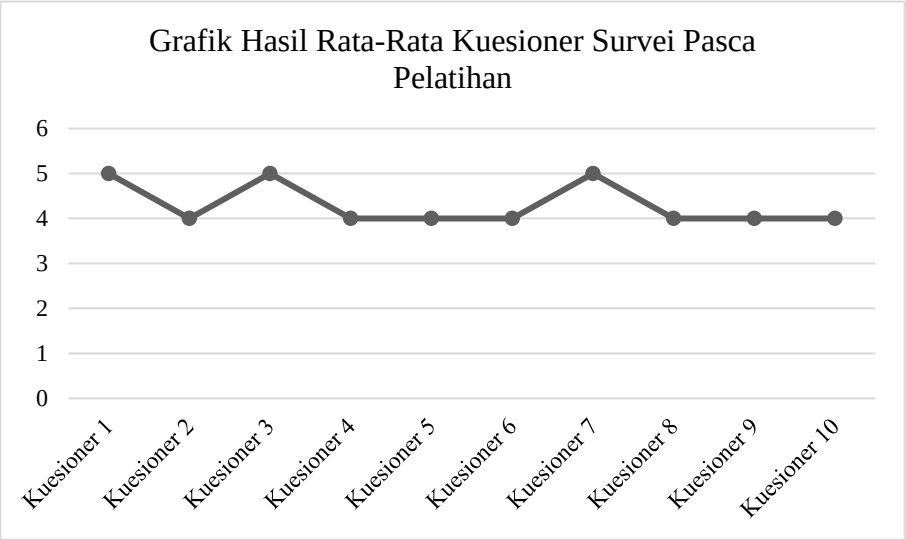


Gambar 2. Grafik Nilai *Pre-Test* dan *Post-Test*

Rata-rata nilai karyawan pada *pre-test* adalah 87, sedangkan rata-rata nilai pada *post-test* adalah 92. Nilai *pre-test* yang baik menunjukkan bahwa karyawan yang mengikuti pelatihan sudah memiliki pengetahuan dasar yang cukup baik sebelum mengikuti pelatihan. Sedangkan, peningkatan nilai pada *post-test* menggambarkan bahwa materi dan metode pelatihan yang diberikan efektif dalam menambah pengetahuan dan kemampuan mereka. Dengan begitu, karyawan-karyawan tersebut dapat dimutasi ke posisi *marketing* kredit ataupun posisi lainnya dengan memberikan pelatihan tambahan yang lebih spesifik sesuai dengan posisi yang akan diisi nantinya agar mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

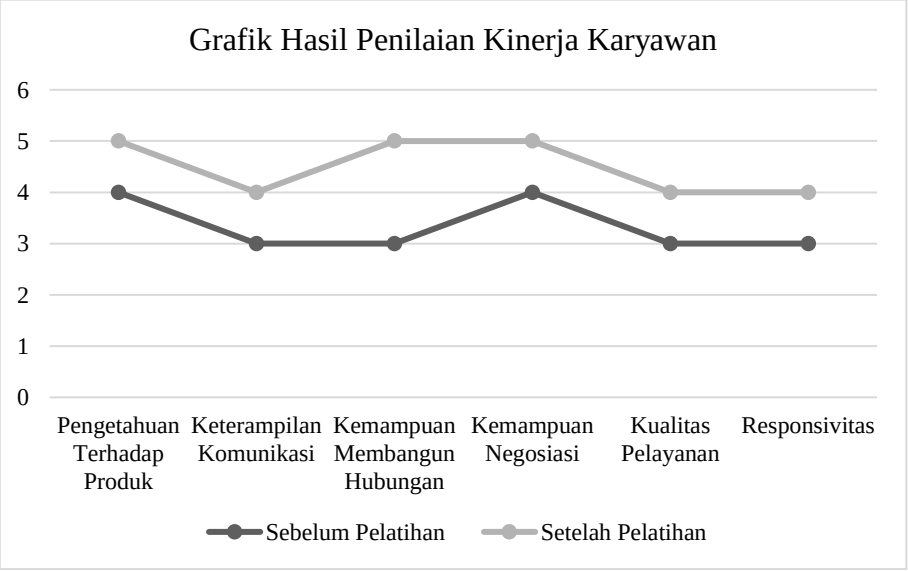
Selain itu, hasil kuesioner survei pasca pelatihan yang telah diisi oleh karyawan juga menunjukkan bahwa menurut karyawan program pelatihan dan pengembangan ini berpengaruh positif terhadap mereka secara keseluruhan, baik dari materi dan metode pelatihan, hingga cara pelatih menyampaikan materi dengan jelas. Hasil ini dapat dilihat berdasarkan grafik di bawah ini yang menunjukkan bahwa dari kuesioner 1 hingga 10, karyawan rata-rata menjawab pilihan ke 4 (setuju) dan pilihan ke 5 (sangat setuju).

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481



Gambar 3. Grafik Hasil Rata-Rata Kuesioner Survei Pasca Pelatihan

1. Meningkatnya kinerja karyawan internal di PT BPR Dana Nagoya, mulai dari pengetahuan, kemampuan, sikap, hingga perilaku karyawan tersebut. Pernyataan ini terbukti dari *form* penilaian kinerja karyawan yang telah diisi oleh atasan langsung dari karyawan tersebut yang menunjukkan bahwa adanya peningkatan kinerja karyawan sebelum dan setelah pelatihan. Berdasarkan hasil penilaian kinerja yang telah dilakukan terhadap salah satu karyawan yang ikut serta dalam pelatihan dan pengembangan, yaitu Bu Meriyanti dapat dilihat bahwa dari aspek penilaian 1 hingga 5, Bu Meriyanti mengalami peningkatan kinerja yang signifikan dengan total skor sebelum pelatihan sebesar 20, dan total skor setelah pelatihan sebesar 27. Tingkat perubahan ini dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Gambar 4. Grafik Hasil Penilaian Kinerja Karyawan

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

KESIMPULAN

Program pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan investasi penting yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas SDM. Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, program pelatihan dan pengembangan terkait "Peningkatan Kinerja *Marketing* Kredit dan Peningkatan Pelayanan Pelanggan" dapat membantu teratasinya masalah rekrutmen karyawan secara eksternal, serta meningkatnya pengetahuan dan kemampuan karyawan internal dari PT BPR Dana Nagoya.

Hal ini terbukti berdasarkan nilai *post-test* yang meningkat, sehingga menunjukkan bahwa adanya peningkatan dalam pengetahuan dan kemampuan mereka. Oleh karena itu, PT BPR Dana Nagoya dapat terbantu untuk melakukan mutasi karyawan internal karena karyawan tersebut sudah memiliki pengetahuan dasar terkait *marketing* kredit dan pelayanan pelanggan. Apalagi karyawan tersebut telah memahami budaya dan cara kerja perusahaan, sehingga tidak begitu sulit bagi mereka untuk beradaptasi. Dengan begitu, perusahaan tidak perlu lagi melakukan perekrutan karyawan secara eksternal. Adapun hasil kuesioner survei pasca pelatihan yang menunjukkan bahwa program pelatihan dan pengembangan ini berpengaruh baik terhadap karyawan, yang berarti program ini juga memberikan pengaruh yang baik kepada PT BPR Dana Nagoya. Selain itu, program ini juga meningkatkan kinerja karyawan yang terbukti berdasarkan hasil penilaian kinerja karyawan yang telah dilakukan oleh atasan dari karyawan tersebut. Dengan memberikan pelatihan yang tepat, maka tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan, tetapi juga meningkatkan produktivitas, dan mencapai tujuan bisnis yang lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

Adamu, M. N., Mohammed, D., & Gana, J. (2022). The Impact of Training and Development on Employee Productivity in the 21st Century. *African Journal of Management and Business Research*, *3*(1), 41–58.

Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Jurnal Edumaspul*, *6*(1).

Andrian, K., Utami, H. N., & Mayowan, Y. (2017). Pengaruh Rekrutmen dan Seleksi Terhadap Kinerja dan Intention to Leave (Studi pada Karyawan PT Cahaya Kurnia Motor, Bekasi). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, *50*(6).

Anggereni, N. W. E. S. (2018). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, *10*(2), 606–615.

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utai, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.)). CV. Pustaka Ilmu.

Hermina, C., Aulia, F., Safitri, S., & Noor, M. H. A. (2020). Dampak Dari Kesalahan Rekrutment Dan Seleksi TerhadapKinerjaKaryawan Pada Home Industri Q patyy. *Psycho Holistic*, *2*(1), 167–183. https://doi.org/10.35747/ph.v2i1.621

Kalvakolanu, S., & Madhavaiah, C. (2018). *Effectiveness of HR Metrics and HR Analytics in the Evolution of HR as a Strategic Business Partner*. 34–37. https://www.researchgate.net/publication/338175213_Effectiveness_of_HR_Metrics_and_HR_Analytics_in_the_Evolution_of_HR_as_a_Strategic_Business_Partner

Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Harfa Creative.

Pahira, S. H., & Rio, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, *3*(3), 810–817. https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882

Prawiyogi, A. G., Sadiah, T. L., Purwanugrah, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Baca Siswa di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, *5*(1), 446–452. https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787

Purnama, M. W. ., Rahmawati, P. I., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh Sistem Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Arta Sedana Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *2*(1), 101–110.

Rahman, A., Rahman, A. S., & Hakim, M. (2024). *Strategi Pengembangan Aset SDM* (A. Asari (ed.)). PT Mafy Media Literasi Indonesia.

Siedlecki, S. L. (2020). Understanding Descriptive Research Designs and Methods. *Clinical Nurse Specialist*, *34*(1), 8–12. https://doi.org/10.1097/NUR.0000000000000493

Sugiarti, E. (2022). The Influence of Training, Work Environment and Career Development on Work Motivation That Has an Impact onm Employee Performance at PT. Suryamas Elsindo Primatama In West Jakarta. *International Journal of Artificial Intelegence Research*, *6*(1). https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.304

Yasin, M., Garancang, S., & Hamzah, A. A. (2024). Metode dan Instrumen Pengumpulan Data (Kualitatif dan Kuantitatif). *Journal of International Multidisciplinary Research*, *2*(3), 161–173.