

Efektivitas Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT BPR. Hayura Artalola

Rian Akbar Maulana^{1*}, Alda Ramadhika²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Indonesia

Email : rian10321023@digitechuniversity.ac.id^{1*}, aldaramadhika@digitechuniversity.ac.id²

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of job training in improving employee performance at PT. BPR Hayura Artalola. The background of the study is based on findings in the field that indicate that there is still a mismatch between training materials and their implementation in daily work. Although training has been carried out routinely every six months, some employees still have difficulty in carrying out their duties independently, which has an impact on the quality of service to customers.*

This study uses a qualitative approach with a descriptive method, through observation and interviews with employees and related parties. The results of the study indicate that job training is considered quite effective in improving employee knowledge and skills, especially in terms of service and administration. However, there are still obstacles in the application of training materials, such as the gap between theory and practice, and time constraints in mastering internal digital systems.

This mismatch factor is also exacerbated by the inequality of understanding between employees, especially when the volume of work increases. Therefore, it is recommended that future job training be designed to be more varied and applicable, with methods such as simulations, case studies, group discussions, and mentoring programs to support understanding and application of materials more effectively in the field.

Keywords: *Effectiveness; Employee Performance; Implementation; Job Training; Quality of Service.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelatihan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. BPR Hayura Artalola. Latar belakang penelitian didasarkan pada temuan di lapangan yang menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian antara materi pelatihan dan implementasinya dalam pekerjaan sehari-hari. Meskipun pelatihan telah dilaksanakan secara rutin setiap enam bulan, beberapa karyawan masih mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya secara mandiri, yang berdampak pada kualitas pelayanan kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, melalui observasi dan wawancara terhadap karyawan dan pihak terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja dinilai cukup efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan, terutama dalam aspek pelayanan dan administrasi. Namun, masih terdapat kendala dalam penerapan materi pelatihan, seperti kesenjangan antara teori dan praktik, serta keterbatasan waktu dalam penguasaan sistem digital internal.

Faktor ketidaksesuaian ini juga diperparah oleh ketimpangan pemahaman antar karyawan, terutama pada saat volume pekerjaan meningkat. Oleh karena itu, disarankan agar pelatihan kerja ke depan dirancang lebih variatif dan aplikatif, dengan metode seperti simulasi, studi kasus, diskusi kelompok, serta program mentoring guna mendukung pemahaman dan penerapan materi secara lebih efektif di lapangan.

Kata kunci: Efektivitas; Implementasi; Kinerja Karyawan; Kualitas Pelayanan; Pelatihan Kerja.

1. LATAR BELAKANG

Dalam dunia perbankan yang kompetitif, kinerja karyawan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Pelatihan kerja dirancang untuk membekali karyawan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan agar mereka dapat menjalankan tugas secara efektif dan efisien. Namun, efektivitas pelatihan tidak hanya bergantung pada penyampaian materi, tetapi juga pada penerapan hasil pelatihan dalam praktik sehari-hari.

Fenomena yang terjadi di PT.BPR Hayura Artalola menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara materi pelatihan yang diberikan dan implementasinya di lapangan. Meskipun seluruh karyawan telah mengikuti pelatihan, masih ditemukan beberapa karyawan yang tidak memahami tugas dan fungsi mereka dengan baik. Hal ini menyebabkan ketergantungan terhadap rekan kerja lain dalam menyelesaikan masalah yang seharusnya menjadi tanggung jawab pribadi. Ketidaksesuaian ini menimbulkan pertanyaan tentang efektivitas program pelatihan yang telah dilaksanakan, terutama dalam memastikan bahwa karyawan mampu menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh.

Masalah tersebut berdampak pada kinerja karyawan secara keseluruhan. Ketidakmampuan karyawan untuk menjalankan tugas sesuai dengan pelatihan tidak hanya menghambat efisiensi operasional tetapi juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan kepada nasabah. Dalam konteks ini, efektivitas pelatihan menjadi isu yang krusial untuk diteliti lebih lanjut guna memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan program pelatihan kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pelatihan kerja yang diberikan di PT.BPR Hayura Artalola efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan mengevaluasi efektivitas pelatihan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan dalam merancang program pelatihan yang lebih relevan dan aplikatif, sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan serta kualitas pelayanan kepada nasabah. Dengan demikian penelitian ini mengangkat topic yang berjudul “Efektivitas pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di PT.BPR Hayura Aartalola”.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Sumber daya Manusia

Menurut Babullah (2024) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan seluruh individu yang bekerja di dalam suatu organisasi atau perusahaan, yang berperan sebagai penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. SDM terdiri dari karyawan, manajer, dan seluruh tenaga kerja yang memberikan kontribusi berupa keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi untuk mendukung operasional serta pertumbuhan organisasi.

Pengertian Efektivitas

Efektivitas, menurut Syam (2020), merupakan tolak ukur kapasitas perusahaan dalam meningkatkan prosedur kerja guna menyelesaikan tugas. Efektivitas kerja didefinisikan sebagai aktivitas yang mengukur tingkat keselarasan antara tujuan dan harapan yang ingin dicapai guna menghasilkan hasil yang positif. Berbagai konsep yang membahas efektivitas

kinerja menggambarkan hasil yang dicapai. Jelaslah bahwa suatu tujuan dapat dianggap efektif jika telah tercapai sesuai dengan sumber dan yang semula dibayangkan..

Pengertian Pelatihan Kinerja

Menurut Dessler (2020), yang dirujuk dalam jurnal Gustiana (2022), menyatakan bahwa pelatihan merupakan proses pemberian kemampuan yang dibutuhkan pekerja untuk melakukan pekerjaan mereka. Pelatihan karyawan menawarkan informasi bermanfaat supaya diterapkan di lingkungan perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai kinerja yang efektif, pelatihan juga merupakan prosedur terstruktur untuk mengubah sikap, pengetahuan, atau perilaku yang mengarah pada kinerja yang efektif.

Tujuan Pelatihan

Pelatihan karyawan sangat penting bagi pertumbuhan dan profitabilitas bisnis. Menetapkan program pelatihan akan membuat karyawan Anda lebih efektif, fleksibel, dan produktif.

Menurut Kurniasari (2018) pelatihan memiliki beberapa tujuan, diantaranya: a) Produktivitas, b) Kualitas (*Quality*), c) Perencanaan Kepegawaian, d) Moral, e) Kompensasi tidak langsung, f) Keselamatan dan Kesehatan, g) Pencegahan sifat Kadaluarsa, h) Kemajuan Pribadi.

Metode Pelatihan

Menurut Cherrington (1995) dalam sebuah jurnal yang diterbitkan oleh Ahyakudin (2019), metode pelatihan terbagi menjadi dua kategori: pelatihan di tempat kerja dan pelatihan di luar tempat kerja. Dari kedua metode ini, perusahaan lebih sering menggunakan pelatihan di tempat kerja dibandingkan dengan pelatihan di luar tempat kerja. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pelatihan di tempat kerja lebih mengutamakan peningkatan kinerja yang cepat. Sebaliknya, pelatihan di luar tempat kerja biasanya lebih memfokuskan pada pendidikan dan pertumbuhan jangka panjang.

On the Job Training (OJT):

Metode ini merupakan pendekatan pelatihan yang dilakukan di tempat kerja, di mana karyawan belajar dengan cara melakukan pekerjaan mereka secara langsung. Metode ini memudahkan karyawan untuk memperoleh keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dengan cara yang praktis dan relevan dengan tugas sehari-hari mereka.

Dalam Metode *On the Job Training (OJT)*, karyawan baru atau yang sedang dilatih biasanya bekerja dengan bimbingan seorang mentor atau supervisor yang lebih berpengalaman. Mereka diberikan tugas-tugas nyata yang harus diselesaikan, sehingga mereka dapat belajar sambil bekerja. Proses ini mencakup pengamatan langsung, instruksi dari mentor, dan praktik di lapangan, yang membantu karyawan memahami bagaimana teori diterapkan dalam situasi nyata.

Salah satu keuntungan utama dari Metode ini adalah bahwa karyawan bisa langsung menerapkan apa yang mereka pelajari dalam konteks pekerjaan mereka, sehingga meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dengan lebih cepat. Selain itu, Metode ini dapat meningkatkan kinerja perusahaan karena karyawan menjadi lebih terampil dan efisien dalam menjalankan tugas mereka.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dimaksud meliputi dua sudut pandang, yaitu sudut pandang ilmiah dan sudut pandang metodologis. Pendekatan ilmiah dalam hal ini meliputi teori-teori yang terkait dengan penelitian manajemen sumber daya manusia serta metode ilmiah di lapangan. Pendekatan metodologi yang dimaksud adalah metode penelitian kualitatif dengan fokus kajian yang khusus pada BPR Hayura Artalola

Metode Penelitian

Menurut pendapat yang dikemukakan Sugiyono (2013) metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alami, dimana peneliti berperan sebagai alat krusial. Pendekatan ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan mengutamakan pengumpulan data secara triangulasi, meliputi berbagai metode pengumpulan data seperti observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder

Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama melalui metode seperti wawancara, observasi, kuesioner, atau eksperimen. Data ini diperoleh secara langsung dari objek atau responden yang menjadi fokus penelitian, dan belum pernah dipublikasikan atau digunakan oleh pihak lain sebelumnya.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada atau telah dikumpulkan dan dipublikasikan oleh pihak lain. Data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti, melainkan diambil dari dokumen, laporan, arsip, buku, jurnal, website resmi, atau hasil penelitian sebelumnya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data primer yaitu: a) Wawancara, b) Observasi, c) Dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan

Pelaksanaan pelatihan di PT. BPR Hayura Artalola telah dijadwalkan secara rutin setiap enam bulan sekali, sesuai dengan arahan dari Direksi. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, dan wawasan kepada karyawan, dengan fokus pada berbagai aspek penting seperti pelayanan prima, *soft skills*, *service excellence*, pemahaman regulasi OJK, dan manajemen risiko. Pelatihan diadakan karena masih ada karyawan yang kurang memahami tugas dan fungsi mereka, khususnya dalam pelayanan nasabah, yang dapat berdampak pada kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Pelatihan yang diadakan dirancang untuk tidak hanya memberikan teori, tetapi juga praktik langsung agar karyawan dapat mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh. Pada bagian ini perusahaan menunjuk salah satu vendor yang sudah terbukti kredibilitas dalam penyelenggaraan pelatihan, dimana vendor tersebut selalu menggunakan pemateri yang baik, bagus dalam menyampaikan isi materi, sehingga mudah dimengerti dan dipahami oleh peserta pelatihan.

Namun, terdapat tantangan dalam mengimplementasikan materi pelatihan, seperti perbedaan budaya atau pemahaman masyarakat. Beberapa nasabah tidak familiar dengan istilah-istilah akademik yang digunakan dalam pelatihan, yang dapat menyebabkan perbedaan persepsi antara karyawan dan nasabah. Untuk mengatasi masalah ini, manajemen melakukan analisis terhadap kebutuhan pelatihan setiap karyawan dan melakukan evaluasi lebih lanjut melalui kuisioner pasca-pelatihan.

Untuk meningkatkan efektivitas pelatihan, Wawat mengusulkan agar metode pelatihan lebih bervariasi, disertai dengan simulasi atau studi kasus nyata, serta sesi evaluasi atau diskusi kelompok agar peserta dapat saling berbagi pengalaman. Meskipun pelatihan sudah memberikan dampak positif dalam meningkatkan keterampilan dan motivasi karyawan, masih

diperlukan penyempurnaan dalam implementasi materi pelatihan agar lebih efektif diterapkan di lapangan.

Hasil dari pembahasan diatas menunjukkan bahwa Pelatihan kerja yang dilaksanakan secara rutin setiap enam bulan di PT. BPR Hayura Artalola telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan motivasi karyawan. Hal ini tercermin dari peningkatan kemampuan dalam pelayanan nasabah, pengelolaan administrasi, serta pemahaman terhadap produk dan sistem kerja. Pelatihan di PT. BPR Hayura Artalola telah dilaksanakan secara berkala dengan menggabungkan materi teori dan praktik, serta dievaluasi melalui indikator kinerja seperti *Key Performance Indicator (KPI)* dan *Service Level Agreement (SLA)*. Meskipun pelatihan memberikan dampak positif terhadap keterampilan dan motivasi karyawan, masih ditemukan tantangan dalam penerapan materi di lapangan, terutama ketika harus berhadapan dengan nasabah yang memiliki latar belakang pemahaman yang berbeda.

Hal ini menunjukkan pentingnya pelaksanaan *Training Needs Analysis (TNA)* seperti yang ditegaskan oleh Goldstein & Ford dalam sebuah jurnal oleh (Pradita, 2025) . Mereka menyatakan bahwa *Training Needs Analysis (TNA)* berperan penting dalam memastikan pelatihan benar-benar relevan dengan kebutuhan organisasi dan individu. Dengan analisis kebutuhan yang tepat, pelatihan dapat disesuaikan berdasarkan karakteristik peserta dan konteks kerja mereka, sehingga hasil pelatihan tidak hanya teoritis tetapi juga aplikatif. Tanpa *Training Needs Analysis (TNA)* yang mendalam, pelatihan berisiko tidak tepat sasaran, kurang efektif, dan tidak mampu menjawab tantangan operasional yang dihadapi karyawan secara nyata.

Kinerja

Hasil wawancara dengan Bapak Tito Tinarsa, Kepala Bagian Marketing di PT. BPR Hayura Artalola, menunjukkan bahwa secara umum kinerja karyawan sudah cukup baik, terutama dalam kondisi kerja normal. Namun, ketika terjadi lonjakan pengajuan kredit, muncul tantangan baru dalam hal pelayanan yang cepat dan tepat. Kendala utama yang dihadapi adalah belum meratanya pemahaman karyawan terhadap produk-produk perusahaan, yang menyebabkan ketidakefisienan dalam pelayanan karena nasabah sering dipindah-pindahkan dari satu karyawan ke karyawan lain.

Untuk mengatasi masalah tersebut, perusahaan menekankan pentingnya pelatihan kerja. Pelatihan diberikan dengan tujuan agar semua karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melayani nasabah. Program pelatihan dilakukan secara

rutin, baik dalam bentuk *on the job training* di lingkungan kerja maupun pelatihan eksternal seperti *workshop* yang menghadirkan narasumber ahli.

Untuk melihat seberapa efektivitas pelatihan kinerja terhadap kinerja karyawan di PT. BPR Hayura Artalola menggunakan indikator penilaian menggunakan metode *Key Performance Indicator (KPI)*.

Berikut ini merupakan form penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan (KPI) di PT. BPR Hayura Artalola.

Tabel 1. Form Penilaian KPI PT. BPR Hayura Artalola

FORM PENILAIAN KEY PERFORMANCE INDICATOR			
NO	PELAKSANAAN DISIPLIN	SKALA PENERAPAN	KETERANGAN JAWABAN
ABSENSI		BOBOT :	25%
1	Seberapa patuhkah anda mentaati aturan kehadiran	2	
2	Seberapa sering anda meninggalkan jam kerja sebelum waktunya?	2	
3	Seberapa sering anda pernah tidak masuk kerja dengan alasan tidak sesuai aturan ?	2	
Hasil penjumlahan masing - masing Skala		6	
Perhitungan rata - rata dibagi jumlah pertanyaan		2,0	
Dikali dengan bobot		0,5	
SIKAP SOPAN SANTUN		BOBOT :	25%
1	Seberapa sopan,santun dan ramah anda kepada siapapun?	2	
2	Bagaimana sikap anda terhadap nasabah?	1	
3	Bagaimana sikap anda terhadap rekan kerja?	2	
4	Sikap sikap anda terhadap atasan ?	2	
5	Sudahkah anda berpenampilan layak dan sopan ?	2	
6	Apakah anda mendapatkan sanksi berupa teguran baik lisan maupun tulis	1	
Hasil penjumlahan masing - masing Skala		10	
Perhitungan rata - rata dibagi jumlah pertanyaan		1,666666667	
Dikali dengan bobot		0,4	

LOYALITAS		BOBOT : 40%	
1	Apakah anda memahami,mantaati dan melaksanakan segala peraturan dan kebijakan baik intern maupun ekstern perusahaan ?	2	
2	Sejauh mana anda mentaati dan melaksanakan tugas dari atasan ?	2	
3	Sejauh mana anda memahami dan meyakini bahwa perusahaan merupakan sumber utama bagi kehidupan ?	2	
Hasil penjumlahan masing - masing Skala			6
Perhitungan rata - rata dibagi jumlah pertanyaan			2,0
Dikali dengan bobot			0,8

PRODUKTIFITAS		BOBOT : 10%	
1	Apakah anda selalu menghasilkan kinerja baik kuantitas maupun kualitas yang menguntungkan perusahaan ?	2	
2	Apakah kinerja anda selalu meningkat dibandingkan dengan periode sebelumnya ?	2	
3	Apakah kinerja anda selalu diatas kinerja karyawan lain ?	3	
4	Apakah anda telah mengetahui target yang ditetapkan oleh atasan ?	2	
5	Seberapa sungguh-sungguh anda melakukan upaya upaya mencapai target yang telah ditentukan?	3	
6	Apakah anda selalu mencari cara/teknik untuk hasil kerja yang terbaik ?	2	
7	Apakah anda selalu mempelajari tugas dan tantangan pekerjaan ?	2	
8	Apakah anda selalu berusaha untuk mendapatkan ide atau gagasan bagi perbaikan kinerja perusahaan ?	2	
Hasil penjumlahan masing - masing Skala			18
Perhitungan rata - rata dibagi jumlah pertanyaan			2,3
Dikali dengan bobot			0,2

Tabel 2. Faktor Penilaian KPI PT. BPR Hayura Artalola

No	Faktor	Bobot (%)
1	Disiplin	50 %
2	Loyalitas	20 %
3	Produktifitas	30 %

- Nilai Masing masing Faktor Di Jumlahkan Seluruhnya sehingga mendapatkan nilai komposit:
- Setelah diperoleh nilai komposit sebagaimana dimaksud pada angka 7 maka karyawan mendapatkan peringkat komposit :

Tabel 3. Predikat Penilaian KPI PT. BPR Hayura Artalola

Nilai Komposit	Predikat Komposit
1,0 < Komposit < 1,8	Sangat Baik
1,8 < Komposit < 2,6	Baik
2,6 < Komposit < 3,4	Cukup Baik
3,4 < Komposit < 4,2	Kurang Baik
4,2 < Komposit $\leq$ 5,0	Tidak Baik

Menurut Demil Barokah, salah satu karyawan, yang merasakan dampak positif langsung dari pelatihan terhadap efektivitas kinerjanya. Sebelum pelatihan, ia merasa belum maksimal dalam menjalankan tugas, namun setelah mengikuti pelatihan, ia merasa lebih terampil, percaya diri, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Pelatihan tidak hanya menambah pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga memotivasi dirinya untuk bekerja lebih baik.

Secara keseluruhan, pelatihan kerja di PT. BPR Hayura Artalola terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Pelatihan yang tepat dan berkelanjutan mampu memperbaiki kualitas pelayanan, mendorong efisiensi kerja, serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Efektivitas pelatihan kerja

Berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa pelatihan kerja di PT. BPR Hayura Artalola secara umum dinilai cukup efektif dan relevan dengan kebutuhan kerja karyawan. Materi pelatihan dianggap mampu mendukung tugas sehari-hari, memperkuat kedisiplinan, serta meningkatkan keterampilan teknis dan pemahaman terhadap layanan perbankan. Metode penyampaian yang interaktif juga mendapat tanggapan positif, meskipun masih terdapat bagian yang perlu ditingkatkan dari sisi praktik langsung.

Namun, tantangan tetap dihadapi dalam penerapan materi pelatihan ke dalam situasi kerja nyata. Peserta merasakan adanya perbedaan antara teori dan praktik di lapangan, terutama dalam menghadapi kondisi yang dinamis dan menuntut respons cepat. Keterbatasan waktu dalam memahami sistem digital internal turut menjadi kendala, sehingga muncul kebutuhan akan bimbingan lanjutan.

Sebagai saran perbaikan, pelatihan ke depan diharapkan lebih bervariasi dengan pendekatan yang sesuai gaya belajar karyawan. Penambahan simulasi, studi kasus nyata, serta sesi evaluasi dan diskusi kelompok dinilai penting untuk memperkuat pemahaman dan mendorong pertukaran pengalaman antar peserta. Program lanjutan seperti mentoring juga dianggap perlu untuk mendukung penerapan materi secara lebih mendalam dan kontekstual.

Hal itu juga untuk mengurangi ketidaksiapan sebagian karyawan yang belum mengikuti pelatihan yang berdampak pada miskomunikasi dan kurangnya koordinasi dalam pelayanan, yang pada akhirnya menurunkan kinerja tim secara keseluruhan

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berikut merupakan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan di PT.BPR Hayura Artalola dapat disimpulkan bahwa:

Efektifitas pelatihan kerja

Pelatihan kerja yang dilaksanakan secara rutin setiap enam bulan di PT. BPR Hayura Artalola telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan motivasi karyawan. Hal ini tercermin dari peningkatan kemampuan dalam pelayanan nasabah, pengelolaan administrasi, serta pemahaman terhadap produk dan sistem kerja. Pelatihan di PT. BPR Hayura Artalola telah dilaksanakan secara berkala dengan menggabungkan materi teori dan praktik, serta dievaluasi melalui indikator kinerja seperti *Key Performance Indicator (KPI)* dan *Service Level Agreement (SLA)*.

Faktor Ketidakesesuaian antara Materi Pelatihan dan Implementasi di Lapangan

Kinerja karyawan tergolong baik dalam kondisi kerja normal. Namun, saat *volume* pekerjaan meningkat, terjadi penurunan kualitas pelayanan yang menunjukkan adanya ketimpangan dalam pemahaman produk dan prosedur antar karyawan. Hal ini mencerminkan bahwa pelatihan yang diberikan belum sepenuhnya merespons kebutuhan nyata di lapangan, khususnya dalam aspek kesiapan menghadapi situasi kerja yang lebih *kompleks*.

Dampak Materi Pelatihan dan Implementasi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis menunjukkan pelatihan kerja dinilai cukup efektif dan relevan dengan kebutuhan karyawan. Materi yang disampaikan mampu menunjang pelaksanaan tugas sehari-hari serta meningkatkan pemahaman terhadap layanan perbankan. Meskipun metode pelatihan interaktif mendapat respon positif, masih terdapat tantangan dalam penerapan materi ke situasi kerja nyata, khususnya karena perbedaan antara teori dan praktik serta keterbatasan waktu dalam menguasai sistem digital internal.

Saran

Setelah melakukan analisa dan menarik kesimpulan, maka penulis akan memberikan saran yang semoga bermanfaat dan bersifat membangun. Adapun saran yang akan disampaikan penulis antara lain:

Peningkatan Analisis Kebutuhan Pelatihan (Training Needs Analysis/TNA):

Berdasarkan temuan bahwa pelatihan yang ada belum sepenuhnya efektif dalam menghadapi tantangan operasional di lapangan, terutama dalam menghadapi nasabah dengan latar belakang berbeda, disarankan agar perusahaan melakukan analisis kebutuhan pelatihan yang lebih mendalam dan terstruktur..

Fokus pada Pelatihan Berdasarkan Kebutuhan Spesifik Posisi Kerja:

Untuk mengatasi penurunan kinerja saat volume pekerjaan meningkat, perusahaan sebaiknya merancang pelatihan yang lebih terfokus pada kebutuhan nyata dari masing-masing posisi kerja.

Perbaiki Sistem Evaluasi Pelatihan:

Mengingat pelatihan yang dilakukan sudah menunjukkan dampak positif terhadap keterampilan dan motivasi karyawan, namun masih terdapat kesenjangan dalam implementasinya di lapangan, disarankan agar perusahaan memperbaiki sistem evaluasi pelatihan yang lebih berkelanjutan dan menyeluruh. Penggunaan indikator kinerja seperti *Key Performance Indicator (KPI)* dan *Service Level Agreement (SLA)* perlu dilengkapi dengan umpan balik yang lebih mendalam dari karyawan mengenai materi pelatihan dan penerapannya di lapangan.

Pendampingan dan Cross-Training:

Untuk meningkatkan adaptasi karyawan terhadap situasi kerja yang beragam, perusahaan sebaiknya mengembangkan program pendampingan atau mentoring untuk karyawan yang baru atau yang membutuhkan bantuan lebih dalam menerapkan materi pelatihan.

Pengembangan Program Pelatihan yang Lebih Variatif:

Saran terakhir adalah untuk mengembangkan program pelatihan yang lebih variatif dan berbasis pada studi kasus nyata atau simulasi situasi kerja. Hal ini akan membantu karyawan tidak hanya menguasai teori, tetapi juga bagaimana mengaplikasikannya dalam kondisi nyata yang sering kali penuh dengan ketidakpastian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyakudin. (2019). Peran Pelatihan Dengan Metode On The job Training dan Metode Apprenticeship Untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Pada perusahaan Labbaik Chicken Kota Serang. *Journal of Islamic Economics*, Vol.3 No.2,E-ISSN : 2598-0955.
- Andayani, T. B. (2021). PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SDM TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA CABANG KOTA MAGELANG. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, Volume 3, No 2, ISSN 1858 -1358.
- Antika, N. D. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Displin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PTPN X Pabrik Gula Lestari Kertosono. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, Vol. 12 No. P-ISSN: 2088-9372 E-ISSN: 2527-8991.
- Ariyanti, N. (2022, Januari 4). Analisis Faktor Penghambat Membaca Permulaan pada Siswa Kelas I di SD Negeri 10 Palembang. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Volume 4 Nomor 4 E-ISSN: 2685-936X dan P-ISSN: 2685-9351. Retrieved from penerbitdeepublish.com: <https://penerbitdeepublish.com/pengertian-observasi-dan-jenis-jenisnya/>
- Aswand Hasoloan, S. M. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan KinerjaKaryawan Pada PT. ISS Indonesia Branch Medan. *Aswand Hasoloan, S.Sos, M.Si*, Vol. 3 No. 2 ISSN : 2579 - 6445.
- Babullah, R. (2024, November 3). Mengenal Sumber Daya Manusia (SDM): Pengertian Dan Fungsinya. *Jurnal Arjuna: Publikasi Ilmu Pendidikan, Bahasa dan Matematika*, Vol. 2, No. 4, e-ISSN: 3021-8136, p-ISSN: 3021-8144, Hal 187-204. Retrieved from manajemen.uma.ac.id: <https://manajemen.uma.ac.id/2021/11/pengertian-sumber-daya-manusia-dan-peranannya-pada-organisasi/>
- Devi, A. S. (2022). Mewawancarai Kandidat: Strategi untuk Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas. *Jurnal ekonomi*, Vol.2, No.2 e-ISSN: 2775-4200; p-ISSN: 2580-8028.
- Gustiana, R. (2022). PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA. *Jurnal ekonomi manajemen sistem informasi*, Volume 3 Nomor 6 E-ISSN: 2686-5238, P-ISSN 2686-4916.
- Hasanah, H. (2024). Analisis Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital*, Vol.1 No.2 Mei 2024 e-ISSN: 3047-1184; p-ISSN: 3047-1575.
- Kurniasari, R. (2018, Oktober 6). Pelatihan Kerja Dalam Usaha Meningkatkan Kinerja Karyawan Baru Pada PT Kusumatama Mitra Selaras Jakarta. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Volume 2 No. 2 P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791. Retrieved from ruangkerja.id: <https://www.ruangkerja.id/blog/pelatihan-dan-pengembangan-karyawan>
- Maulana, A. (2022). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol 13 No 2 E-ISSN : 2615-4978, P-ISSN : 2086-4620.

- Sugiyono. (2013). metode penelitian kualitatif , kuantitatif dan r&d. In Sugiyono, *metode penelitian kualitatif , kuantitatif dan r&d* (p. 9). Bandung: Alfabeta.
- Syam, S. (2020). PENGARUH EFEKTIFITAS DAN EFISIENSI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN BANGGAE TIMUR. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.4 Nomor 2 ISSN: 2714-6332–e-ISSN: 2714-6324.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif.kuantitatif dan kombinasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai* , Vol 7 no 1 ISSN: 2614-6754 ISSN: 2614-3097.
- Widiyasari, E. (2023). PENGARUH KEMAMPUAN KARYAWAN, KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWANDI PT. YUPI INDO JELLY GUM KARANGANYAR. *Jurnal Ilmiah MEA*, Vol. 7 No. 2, P-ISSN; 2541-5255 E-ISSN: 2621-5306.