

**ANALISIS PELAKSANAAN PROGRAM PELATIHAN DAN
PENGEMBANGAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS KERJA KARYAWAN PADA PUDAM TIRTA BINA
LABUHANBATU**

Riska Ferdianti^{1*}, Feby Aulia Safrin²

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Sumatera Utara

E-mail: ¹⁾ ferdiyanti.riska10@gmail.com, ²⁾ feby.aulia@usu.ac.id

Abstract

The company has previously provided training, promoted development, and kept a pool of skilled people resources. The quality of the workforce also rises when employee performance does, which is essential for achieving corporate goals. The success of the organization is significantly influenced by employee positions. The goal of the study was to determine how well personnel development and training programs had improved work conditions at PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. In this study, secondary data were gathered from library sources such books, journals, and informant comments in addition to primary data collected through interviews, observations, and documentation. Data reduction, presentation, and conclusion-making were all part of data analysis. While the employee training and development programs have been implemented pretty successfully, the study found that there has been insufficient communication between leaders and employees, which has prevented them from reaching their full potential. As a result, the training provided by the company does not fully provide maximum benefits for employees, and their performance still does not reach the expected standard.

Keywords: Employee Development, Training, Quality of Work

Abstrak

Perusahaan sebelumnya telah menyediakan pelatihan, mendorong pengembangan, dan menjaga sumber daya manusia yang terampil. Kualitas tenaga kerja juga meningkat ketika kinerja karyawan meningkat, hal ini sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Kesuksesan organisasi sangat dipengaruhi oleh posisi karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa efektif program pelatihan dan pengembangan karyawan di PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu untuk meningkatkan kualitas pekerjaan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta data sekunder dari buku, jurnal, dan masukan informan dari perpustakaan. Analisis data melibatkan proses pengurangan data, penyajian data, dan pembuatan kesimpulan. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun program pelatihan dan pengembangan karyawan telah diimplementasikan dengan cukup baik, penelitian ini menemukan bahwa terdapat komunikasi yang kurang memadai antara pimpinan dan karyawan, yang menghambat mereka mencapai potensi penuh. Akibatnya, pelatihan yang diberikan oleh perusahaan tidak sepenuhnya memberikan manfaat maksimal bagi karyawan, dan kinerja mereka masih belum mencapai standar yang diharapkan.

Kata kunci: Pelatihan, Pengembangan, Kualitas Kerja Karyawan

1. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi perkembangan bisnis yang semakin maju, organisasi dituntut untuk terus beradaptasi dengan perubahan dan tantangan bisnis yang muncul. Perusahaan perlu melakukan persiapan agar dapat menghadapi tantangan ini dan tetap bersaing dengan perusahaan lain. Untuk mencapai kesuksesan dalam era globalisasi, organisasi perlu memiliki tenaga kerja yang berkualitas. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat

memberikan pelatihan, mengembangkan, dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas.

Produksi dan kualitas kerja adalah dua indikator yang menunjukkan sumber daya manusia perusahaan. Perusahaan sekarang bergantung pada keunggulan sumber daya manusia daripada hanya sumber daya alam. Sumber daya manusia memiliki kemampuan yang lebih besar untuk bersaing dalam pasar yang kompetitif jika mereka memiliki lebih banyak dan lebih kuat pengetahuan.

Perusahaan menyediakan fasilitas pelatihan dan pengembangan sebagai salah satu upaya untuk memungkinkan karyawan memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan pekerjaan mereka. Oleh karena itu, penting sekali bahwa pelatihan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan individu masing-masing karyawan. Tujuan dari pengembangan sumber daya manusia adalah memberikan kesempatan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka, termasuk baik keterampilan interpersonal (*soft skill*) maupun keterampilan teknis (*hard skill*). Berbagai metode, seperti pendidikan formal, pelatihan on-the-job, dan program pembinaan, dapat digunakan untuk mencapai tujuan ini.

Kualitas sumber daya manusia dalam suatu perusahaan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan atau kegagalan organisasi tersebut. Sumber daya manusia yang kurang berkualitas dapat menghambat kemajuan perusahaan, mengurangi produktivitasnya, dan membuatnya kesulitan bersaing di tingkat lokal, regional, atau bahkan global. Meningkatkan kualitas kerja mengacu pada bagaimana menentukan efektivitas lingkungan kerja untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan nilai-nilai dari karyawan perusahaan. Kualitas kerja adalah tingkat dimana karyawan suatu perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pribadi maupun kebutuhan perusahaan melalui pengalamannya bekerja di perusahaan tersebut.

Berdasarkan pra penelitian yang telah dilakukan pada PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu ditemukan bahwa karyawan yang kurang memahami job description pekerjaannya dan kurang mencapai target sesuai dengan keinginan dan tujuan perusahaan yang menyebabkan turunnya kualitas kerja karyawannya. Untuk itu, perusahaan harus memberikan pelatihan dan pengembangan secara teratur untuk menghasilkan sumber daya manusia yang unggul, handal, dan profesional dalam bekerja. Pelatihan dan pengembangan yang efektif memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan masalah yang muncul di tempat kerja.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah disiplin yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, serta penilaian dan evaluasi sumber daya manusia dengan maksud mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut definisi ini, seseorang harus memilih karyawan yang memenuhi syarat untuk dipekerjakan di pekerjaan tersebut sesuai dengan standar perusahaan, sehingga mereka dapat ditarik, dipertahankan, dan mengembangkan keterampilan mereka untuk memenuhi kebutuhan perusahaan (Nurdin Batjo & Shaleh, 2018).

2.2. Pelatihan

Pelatihan, atau yang sering disebut sebagai training, adalah sebuah kegiatan pendidikan yang terstruktur yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan saat ini atau di masa depan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan wawasan karyawan sehingga mereka dapat mendukung kegiatan perusahaan. Menurut Sodikin et al. (2017), pelatihan merupakan proses yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan. Penting untuk dicatat bahwa program pelatihan tidak memandang besarnya skala perusahaan, baik besar maupun kecil, karena manfaatnya jauh lebih besar daripada biaya atau waktu yang dikeluarkan, seperti yang dijelaskan oleh Sutrisno (2019).

Dalam perspektif Dewi et al. (2021:55) yang dikutip dalam penelitian Silaban & Siregar (2023), pelatihan dianggap sebagai sebuah proses di mana individu memperoleh keterampilan khusus yang membantu mencapai tujuan perusahaan. Proses pelatihan ini mencakup pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan, biasanya dalam waktu singkat, dengan fokus pada praktik daripada teori. Jadi, pelatihan adalah bentuk pendidikan yang membantu karyawan memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas mereka, sehingga meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan organisasi.

2.3. Pengembangan

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk memberikan peluang kepada karyawan agar mereka dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas saat ini maupun di masa depan. Proses pengembangan SDM harus berjalan secara terstruktur, dengan fokus pada pencapaian kompetensi yang sesuai dengan tugas dan jabatan masing-masing individu, sesuai dengan yang disampaikan oleh Sodikin et al. (2017).

Pandangan Husnan seperti yang dikutip dalam Sutrisno (2019) mendefinisikan pengembangan sebagai suatu bentuk pendidikan jangka panjang yang mengikuti prosedur yang sistematis dan terorganisasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada tenaga kerja, terutama yang berperan dalam manajemen, mengenai pengetahuan konseptual dan teoritis yang penting untuk tujuan umum. Hasibuan dalam Furqan & Siregar (2022) juga menggarisbawahi bahwa pengembangan merupakan salah satu fungsi operasional manajemen sumber daya manusia yang perlu direncanakan dan dijalankan secara berkelanjutan. Untuk dapat mengimplementasikan pengembangan dengan efektif, perlu adanya program-program pengembangan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini memungkinkan karyawan untuk beradaptasi dan mengatasi perubahan zaman yang mungkin akan terjadi, sehingga mereka tetap relevan dan produktif dalam lingkungan kerja yang terus berubah.

2.4. Kualitas Kerja

Kualitas adalah sebuah konsep yang bersifat relatif dan tidak selalu mengindikasikan sesuatu yang baik atau superior. Kualitas diartikan sebagai karakteristik dari sebuah produk atau layanan yang menggambarkan manfaat yang diberikan kepada konsumen melalui barang atau jasa tersebut (Sudiq, 2020). (Tjiptono & Chandra, 2016), di sisi lain, menguraikan bahwa kualitas pekerjaan mengacu pada kemampuan seluruh pekerja untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka melalui hasil kerja yang mereka hasilkan.

Dalam konteks ini, kualitas pekerjaan mencerminkan sejauh mana pekerja mampu memenuhi keperluan pokok mereka melalui pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan kata

lain, kualitas dapat dipandang sebagai atribut yang menjelaskan nilai atau manfaat dari sesuatu, apakah itu produk, layanan, atau bahkan pekerjaan. Konsep ini mencerminkan bagaimana sesuatu dapat memenuhi kebutuhan atau harapan konsumen serta sejauh mana hasilnya dapat memenuhi standar atau tuntutan yang telah ditetapkan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif sebagai kerangka penelitian. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memberikan gambaran tentang keadaan yang sedang berlangsung saat ini. Menguraikan keadaan saat ini adalah tujuan utama dari penelitian ini. Penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi selama proses pengumpulan data primer. Selain itu, data sekunder diperoleh melalui referensi ke literatur, seperti buku dan jurnal, dan informasi dari narasumber yang relevan. Analisis data dilakukan dalam tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, informasi yang paling penting diekstrak dari data yang dikumpulkan. Ini bertujuan untuk menyajikan data yang telah disederhanakan secara terstruktur sehingga mudah dipahami.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

4.1.1. Pelatihan

Pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan adalah jenis pelatihan berstruktur. Dalam metode ini, pelatihan dipandu oleh sebuah struktur, serupa dengan suasana kelas, yang menyampaikan materi sesuai dengan kebutuhan karyawan. Materi pelatihan ini bertujuan untuk memberikan panduan kepada karyawan tentang cara bekerja secara optimal dan mematuhi tugas-tugas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu, materi ini mencakup informasi awal kepada karyawan mengenai tugas dan tanggung jawab mereka, serta setelah mengikuti pelatihan, karyawan diharapkan dapat memahami cara menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dan juga mampu menganalisis masalah-masalah yang mungkin timbul di lapangan, dengan tujuan untuk mengurangi keluhan dari pelanggan.

4.1.2. Pengembangan

Pengembangan karyawan yang diberikan perusahaan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu yaitu dengan dilakukannya promosi jabatan kepada karyawan yang dinilai memiliki potensi lebih dan berhak menerima promosi jabatan yang diberikan perusahaan.. Kemudian selain itu, dilakukannya rotasi jabatan agar karyawan lebih termotivasi lagi. Hal tersebut dilakukan berdasarkan penilaian dari pimpinan terhadap kinerja karyawan, jika pada jabatan sebelumnya karyawan kinerjanya baik, maka hal tersebut bisa lebih menerima jabatan yang lebih tinggi lagi.

4.1.3. Kualitas Kerja

Standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan adalah memiliki sifat pekerja keras dan memiliki ketekunan, karena dalam pekerjaan, berbagai tantangan nyata selalu muncul, dan tidak selalu mudah untuk mengatasi setiap tantangan. Meskipun tantangan tersebut sulit, namun dengan kemauan keras dan upaya sungguh-sungguh, setiap tantangan dapat diatasi dengan sukses. Upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan menyediakan fasilitas kerja yang berkualitas bagi seluruh karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pelatihan

Pelatihan karyawan yang dilakukan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu sudah dilaksanakan dengan cukup baik namun belum maksimal. Perusahaan dan karyawan tidak bersama-sama dalam memikirkan kesesuaian program pelatihan yang dibutuhkan dan dipahami oleh karyawan. Namun, perusahaan terus berupaya memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan agar memaksimalkan pekerjaannya dengan sama-sama memikirkan jalan keluar dari kendala yang dihadapi, dengan dilakukannya pelatihan diharapkan menambah pengetahuan, mengatur sikap, meningkatkan kinerja, keahlian dan lain sebagainya. Selain itu, diharapkan juga agar mampu mengurangi masalah yang disebabkan oleh pengetahuan yang mana harus digali lagi oleh karyawan kedepannya.

Perusahaan memberikan program pelatihan kepada karyawan sekali dalam setahun. Pelatihan yang diberikan oleh perusahaan yaitu pelatihan dengan struktur. Pada metode ini dipimpin oleh struktur seperti didalam kelas dengan materi yang telah diberikan secara umum. Pemberian materi ini berupa bagaimana caranya karyawan dapat bekerja secara optimal dan mengikuti *job description* yang telah ditentukan perusahaan dengan cara menginformasikan terlebih dahulu kepada karyawan seputar *job description* dan setelah mengikuti pelatihan karyawan dapat mengerti serta memahami bagaimana menjaga hubungan baik dengan pelanggan serta menganalisa masalah-masalah yang terjadi di lapangan agar minim terjadinya komplek dari pelanggan.

4.2.2. Pengembangan

Pengembangan karyawan yang diberikan perusahaan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu yaitu dengan dilakukannya promosi jabatan kepada karyawan yang dinilai memiliki potensi lebih dan berhak menerima promosi jabatan yang diberikan perusahaan. Walaupun promosi jabatan dilakukan seiring dengan dilakukan pelatihan, dengan begitu karyawan juga akan berlomba-lomba memperbaiki kinerja mereka.

Kemudian selain itu, dilakukannya rotasi jabatan agar karyawan lebih termotivasi lagi. Rotasi jabatan jarang dilakukan, hanya dilakukan pada saat pergantian pimpinan atau ada hal-hal lain yang berkaitan mengenai jabatan. Tidak semua karyawan berhak diberikan rotasi jabatan. Hal tersebut dilakukan berdasarkan penilaian dari pimpinan terhadap kinerja karyawan jika pada jabatan sebelumnya karyawan kinerjanya baik, maka hal tersebut bisa lebih menerima jabatan yang lebih tinggi lagi. Tetapi ada juga karyawan yang posisinya tetap atau bahkan turun jabatan (demosi), semua itu tergantung kinerja dari karyawan itu sendiri.

4.2.3. Kualitas Kerja

Perusahaan menetapkan standar kualitas pekerja keras dan tidak gampang menyerah karena tantangan di tempat kerja nyata dan tidak selalu dapat diselesaikan dengan mudah. Jika Anda ingin berusaha keras untuk menemukan jawaban untuk setiap masalah, Anda pasti bisa melewatinya. Kemudian, perusahaan mencoba meningkatkan kualitas kerja karyawannya dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, menyediakan fasilitas kerja yang bagus, dan menawarkan program pelatihan bagi karyawan. Selain itu, cara perusahaan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu dalam mengukur kualitas kerja yaitu berupa tidak adanya keluhan dari pelanggan. Dapat dilihat bahwa dengan tidak adanya keluhan maka karyawan dianggap sudah meningkatkan kualitas kerja mereka. Keluhan dari pelanggan diterima baik oleh perusahaan, kemudian perusahaan segera memperbaiki permasalahan yang terjadi.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pelatihan dilakukan sekali dalam setahun dan bisa berubah sesuai dengan kebutuhan karyawan. Pelaksanaan pelatihan karyawan pada PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu sudah dilaksanakan dengan cukup baik namun masih belum maksimal dilihat dari pelaksanaannya. Walaupun dikatakan kurang maksimal dalam pemberian program pelatihan, tetapi sudah terlihat perbedaan sebelum dan sesudah dilakukannya pelatihan. Sebelum dilakukannya pelatihan, kinerja karyawan dinilai kurang dalam mencapai target yang diinginkan perusahaan, selain itu juga kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan yang menyebabkan karyawan tidak melakukan *job description* pekerjaan yang telah disesuaikan. Kemudian setelah dilakukannya pelatihan, kualitas kerja karyawan dinilai tampak lebih baik, sehingga perusahaan berharap kedepannya karyawan semakin terus meningkatkan kinerjanya agar program pelatihan yang dilakukan tidak sia-sia. Pelatihan yang diberikan berupa penyampaian materi yang dilakukan oleh mentor yang dipilih langsung oleh pimpinan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Penyampaian materi berupa bagaimana caranya agar karyawan dapat bekerja secara optimal dan mengikuti *job description* yang telah ditentukan perusahaan. Penyampaian materi dilakukan secara umum dan kurang spesifik.
- b. Pengembangan karyawan seperti promosi jabatan yang diberikan oleh PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu dikatakan sudah baik. Promosi jabatan dilakukan hanya untuk karyawan yang sudah mengikuti program pelatihan sebelumnya. Kemudian setelah dilakukan promosi jabatan, maka dilakukan rotasi jabatan. Rotasi jabatan yang dilakukan oleh perusahaan juga jarang dilakukan. Dilakukan hanya pada saat-saat tertentu saja seperti pergantian pimpinan maka dilakukannya rotasi jabatan, dan itupun hanya karyawan tertentu saja, tidak semua karyawan berhak diberikan rotasi jabatan. Hal tersebut dilakukan berdasarkan penilaian dari pimpinan terhadap kinerja karyawan jika pada jabatan sebelumnya karyawan kinerjanya baik, maka hal tersebut bisa lebih menerima jabatan yang lebih tinggi lagi. Tetapi ada juga karyawan yang posisinya tetap atau bahkan turun jabatan (demosi), semua itu tergantung kinerja dari karyawan itu sendiri. Tolak keberhasilan pengembangan adalah yang pertama tentang

prestasi karyawan. Jika kualitas dan kuantitas kerja karyawan meningkat setelah mengikuti program yang diberikan, metode pengembangan yang diterapkan cukup baik. Namun, jika prestasi kerja karyawan tetap sama, berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik, dan perlu perbaikan. Kedua, tingkat kedisiplinan karyawan. Jika tingkat kedisiplinan karyawan meningkat setelah mengikuti program pengembangan, itu menunjukkan bahwa metode yang digunakan sudah baik.

- c. Pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan yang diberikan PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu kepada karyawan sudah cukup baik. Dilihat dari penilaian yang dilakukan perusahaan, karyawan yang telah mengikuti program pelatihan diberikan kesempatan untuk mengejar jenjang karir yang lebih baik lagi kedepannya. Jenjang karir tersebut diberikan kepada karyawan yang dinilai sudah memberikan pekerjaan yang maksimal kepada perusahaan, dengan diberikannya kesempatan tersebut, karyawan akan semakin termotivasi dan akan terus mengikuti program-program yang diberikan perusahaan untuk menunjang karir mereka dan akan terus memperbaiki kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Furqan, S., & Siregar, O. M. (2022). Analisis Perekrutan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Kreatif Agensi Periklanan. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(6), 217–224.
- Nurdin Batjo, S. P., & Shaleh, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Aksara TIMUR.
- Silaban, A. M., & Siregar, O. M. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Horti jaya lestari Cabang Dokan. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen Indonesia*, 2(01), 16–26.
- Sodikin, D., Permana, D., & Adia, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Paradigma Baru*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudiq, R. A. S. D. (2020). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja pada PT. Segar Murni Utama. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 921–930.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Kesepuluh)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).