

Analisis Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Mitra Asri Pratama Jakarta Selatan

Ahmad Akbar

Universitas Pamulang

Imbron

Universitas Pamulang

Jl. Suryakencana No.1, Pamulang, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417

Korespondensi penulis: akbarahmad267@gmail.com¹ dosen02455@unpam.ac.id²

Abstrak. *This study aims to analyze the implementation of training programs at PT Mitra Asri Pratama and evaluate their impact on the performance of cleaning service employees. The research is motivated by low performance achievement, particularly in 2023, when a performance gap of -17.2% occurred due to low training participation and limited evaluation. A descriptive qualitative method was applied, with data collected through semi-structured interviews, observations, and documentation. Data validity was ensured using source and technique triangulation. The findings reveal that training is conducted through initial induction and annual programs focusing on Service Excellence, ASK (Attitude, Skill, Knowledge), and Standard Operating Procedures (SOP). However, the effectiveness of these programs remains limited due to monotonous delivery methods and the absence of a comprehensive training needs analysis. Improvements made in 2024 resulted in moderate performance growth*

Keywords: *Training, Employee Performance, Training Evaluation, Human Resource Management*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan program pelatihan di PT Mitra Asri Pratama serta mengevaluasi dampaknya terhadap kinerja karyawan *cleaning service*. Penelitian dilatarbelakangi oleh rendahnya pencapaian kinerja, terutama pada tahun 2023 dengan gap sebesar -17,2%, yang berkaitan dengan rendahnya partisipasi dan evaluasi pelatihan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dilaksanakan melalui induksi awal dan program tahunan dengan fokus pada Service Excellent, ASK (*Attitude, Skill, Knowledge*), dan SOP. Namun, efektivitas pelatihan masih terbatas akibat metode yang monoton dan belum adanya analisis kebutuhan pelatihan yang komprehensif. Perbaikan program pada tahun 2024 menunjukkan peningkatan kinerja yang moderat

Kata Kunci: *Pelatihan, Kinerja Karyawan, Evaluasi Pelatihan, MSDM*

PENDAHULUAN

PT Mitra Asri Pratama adalah perusahaan manajemen tenaga kerja yang berfokus pada staf operasional di industri ritel dan jasa. Perusahaan ini bermitra dengan beberapa perusahaan besar, menyediakan sumber daya manusia yang profesional dan siap kerja. Dalam operasionalnya, PT Mitra Asri Pratama menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas kinerja tenaga kerja yang direkrut, dilatih, dan dikelola

PT Mitra Asri Pratama, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa *Man Power* juga menghadapi tantangan serupa. Data internal perusahaan menunjukkan bahwa meskipun pelatihan rutin dilakukan, belum terdapat peningkatan signifikan dalam beberapa indikator kinerja karyawan, seperti efisiensi kerja, ketepatan waktu, dan kualitas hasil pekerjaan. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana efektivitas pelatihan yang diberikan selama ini dalam menunjang peningkatan kinerja karyawan.

Tabel 1. 1
Data Kinerja Karyawan PT Mitra Asri Pratama (2021–2024)

Tahun	Jumlah Karyawan	Target Kinerja (%)	Realisasi (%)	Gap Kinerja (%)	Keterangan
2021	180	85	76.5	-8.5	Penurunan kinerja akibat pandemic dan keterbatasan pelatihan.
2022	200	85	74.0	-11.0	Kinerja belum pulih pasca-pandemi; partisipasi pelatihan rendah.
2023	220	90	72.8	-17.2	Penurunan signifikan karena kurangnya evaluasi pelatihan.
2024	240	95	80.2	-14.8	Peningkatan moderat setelah perbaikan program pelatihan.

Sumber data: PT Mitra Asri Pratama

Berdasarkan table 1.1, terjadi tren penurunan kinerja (2023-2024), dengan gap terbesar di tahun 2023 (-17.2%). Hal ini disebabkan oleh rendahnya realisasi pelatihan dan kurangnya adaptasi terhadap perubahan pasca-pandemi.

Pada tahun 2024, Ada peningkatan kinerja sebesar 7.4% dibandingkan 2023, tetapi masih dibawah target. Peningkatan ini didorong oleh perbaikan program pelatihan dan evaluasi berkala

Tabel 1. 2
Data Pelatihan Karyawan PT Mitra Asri Pratama

Tahun	Jumlah Karyawan	Target Pelatihan (Orang)	Realisasi Pelatihan (Orang)	Karyawan yang tidak mengikuti Pelatihan	Partipasi (%)	Keterangan
2021	180	60	40	140	22.2	Pelatihan terhambat oleh pembatasan sosial.
2022	200	70	50	150	25.0	Metode pelatihan monoton.
2023	220	80	55	165	25.0	Perlu evaluasi pelatihan.
2024	240	100	75	165	31.3	Peningkatan setelah evaluasi.

Sumber data: PT Mitra Asri Pratama

Dari table 1.2, terlihat bahwa realisasi pelatihan masih stagnan dan secara konsisten lebih rendah dari target. Hal ini berkorelasi dengan penurunan capaian kinerja, yang menunjukkan bahwa akses pelatihan yang tidak merata berdampak negatif terhadap produktivitas tenaga kerja secara keseluruhan

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis pelatihan terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT Mitra Asri Pratama Jakarta selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara program pelatihan yang dijalankan perusahaan dengan perubahan yang terjadi dalam kinerja karyawan, baik dari sisi kualitatif. Dengan kata lain, penelitian ini mendorong peningkatan kinerja, serta aspek mana dari pelatihan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen perusahaan dalam merancang strategi pelatihan yang lebih tepat sasaran dan berbasis kebutuhan kerja yang nyata, sehingga tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan

KAJIAN TEORI

Kinerja

Kinerja berasal dari kata-kata job performance atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang karyawan. Menurut Hasibuan (2020) “Hasil yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu. Menurut Mangkunegara (2019) pengertian “kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Pelatihan

Menurut Noe (2021), pelatihan adalah usaha yang dirancang oleh organisasi untuk memfasilitasi pembelajaran pekerjaan yang berkaitan dengan karyawan. Artinya, pelatihan tidak hanya fokus pada penambahan keterampilan teknis, tetapi juga menyangkut sikap dan pengetahuan yang mendukung peningkatan kinerja. Menurut Robbins dan Judge (2021), pelatihan merupakan proses sistematis dalam mengubah perilaku, sikap, keterampilan, dan pengetahuan karyawan untuk meningkatkan efektivitas kerja mereka

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang dilakukan di dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif dengan Paradigma konstruktivisme. Penelitian dengan cara kualitatif merupakan metode yang menempatkan peneliti sebagai alat atau instrument utama di dalam penelitian dengan teknik pengumpulan data dengan menggabungkan dan melakukan analisis data yang bersifat induktif (Sugiyono, 2010). Penelitian kualitatif adalah sebuah proses penilitan dengan fokus masalah pada manusia atau masyarakat. Penelitian kualitatif membuat peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistic, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara rinci, dan penelitian dilakukan secara alamiah. Pada penelitian yang menggunakan metode kualitatif akan memusatkan kepada satu titik yaitu kepada aspek empiris dari masalah secara mendalam daripada mempertimbangkan masalah untuk penelitian umum. Disisi lain penelitian kualitatif ini juga merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati langsung subjek penelitian atau objek penelitian yang memiliki hubungan dengan pihak yang bersangkutan dengan tujuan mendapatkan sebuah data yang relevan dan diperlukan untuk mendukung penelitian. Landasan dalam berpikir yang digunakan metode ini adalah disebabkan peneliti yang ingin mengetahui dan mengkaji bagaimana suatu fenomena terjadi didalam sebuah kondisi dan situasi yang bersifat alamiah, bukan merupakan kondisi yang bersifat eksperimen yang sudah dirancang, terkendali, dan laboratoris. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena lebih tepat dan sesuai untuk digunakan di dalam penelitian.

Lokasi wawancara yang akan dilakukan guna melakukan penelitian akan Berada di lokasi yang ditentukan oleh informan saat akan wawancara yang ditentukan. Penelitian ini dilakukan di

kantor pusat Mitra Asri Pratama yang berlokasi di Jl. Kapten Tendean No.Kav. 16-19, Jakarta Selatan sebagai lokasi pengambilan data

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis SWOT

Menurut Putri dan Yuliani (2021), Analisis SWOT merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki oleh suatu organisasi atau unit kerja. Analisis SWOT berfungsi sebagai alat untuk mengembangkan strategi yang mengoptimalkan sumber daya internal sekaligus merespons tantangan eksternal secara efektif. Kerangka SWOT diterapkan untuk menilai dampak pelatihan kerja terhadap pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Mitra Asri Pratama Jakarta Selatan. Dalam penelitian ini, peneliti sudah melakukan wawancara, observasi lapangan, dan daya internal perusahaan yang dikumpulkan selama proses penelitian

Tabel 4. 2
Analisis SWOT

	SWOT Analisis	
	STRENGHT (S)	WEAKNESS (W)
	Program pelatihan dilaksanakan secara rutin setiap tahun dan terstruktur.	Tingkat Pendidikan formal karyawan rata-rata rendah (lulusan SMP), yang menyebabkan karyawan sulit menerima materi pelatihan yang bersifat teori.
	Pelatihan berdampak positif pada peningkatan disiplin kerja, ketepatan waktu, dan kualitas hasil kerja karyawan.	Pelatihan tahunan memiliki porsi teori yang lebih dominan (70%) padahal karyawan cenderung kesulitan dalam aspek teori.
OPPORTUNITY (O)	Strategi (S-O)	Strategi (W-O)
Adanya masukan (<i>feedback</i>) langsung dari pelanggan melalui berita acara pekerjaan (BAP) yang dijadikan bahan evaluasi dan penyesuaian materi pelatihan.	Menggunakan data BAP dan <i>coaching on the spot</i> sebagai dasar <i>training needs analysis</i> untuk menyesuaikan dan memperbarui materi pelatihan tahunan agar tepat sasaran.	Mengubah porsi pelatihan tahunan menjadi lebih dominan praktik (misalnya 70% praktik, 30% teori) dan materi praktik disesuaikan dengan keluhan spesifik dari pelanggan di BAP.
THREAT (T)	Strategi (S-T)	Strategi (W-T)
Keluhan pelanggan yang tercantum dalam BAP dapat berujung pada permintaan pergantian karyawan jika kinerja tidak membaik pasca-pelatihan dan bimbingan.	Mengidentifikasi pengawasan Korlap (<i>coaching on the spot</i>) segera setelah pelatihan untuk memastikan perbaikan kinerja cepat terjadi.	Membuat program induksi yang lebih panjang dan insentif bagi karyawan yang tidak berpengalaman. Modul awal harus 100% praktik dan visual, berfokus pada pekerjaan yang rentan dikeluhkan pelanggan, untuk mengatasi kelemahan latar belakang Pendidikan.

Perspektif Peneliti

Peneliti memandang bahwa PT. Mitra Asri Pratama memiliki fondasi yang kuat dalam mengelola pelatihan karyawan, ditandai oleh dua kekuatan utama:

1. Struktur Pelatihan yang Terencana: Program pelatihan dilaksanakan secara rutin setiap tahun dan terstruktur. Materi pelatihan sudah terfokus pada tiga aspek kunci kinerja, yaitu ASK (*Attitude, Skill, dan Knowledge*), serta pendalaman Standar Operasional Prosedur (SOP). Fokus ini memastikan bahwa pelatihan tidak hanya berorientasi pada teknis, tetapi juga pada pembentukan sikap dan *service excellent*
 2. Mekanisme Evaluasi Real-Time yang adaptif: kekuatan terbesar perusahaan terletak pada penggunaan Berita Acara Pekerjaan (BAP) yang berisi keluhan dan masukan pelanggan sebagai instrumen evaluasi bulanan. Perspektif peneliti, BAP ini berfungsi sebagai sistem *Training Needs Assessment* (TNA) yang berkelanjutan. Keluhan pelanggan langsung direkap untuk mengidentifikasi area yang perlu ditekankan dalam pelatihan, sehingga materi pelatihan selalu relevan dan tepat sasaran dalam mengatasi masalah kinerja aktual dilapangan
- Meskipun fondasi pelatihan sudah baik, peneliti mengidentifikasi adanya kesenjangan antara desain dan implementasi di lapangan, yang menjadi poin kelemahan:
1. Keseimbangan Teori vs. Praktik: Terdapat kontradiksi antara kebutuhan lapangan dan metode pelatihan tahunan. Supervisor operasional menyatakan porsi pelatihan tahunan lebih banyak teori (70%) dan praktik hanya 30%. Hal ini berbanding terbalik dengan kebutuhan staf (karyawan cleaning service) yang merasa perlu lebih banyak praktik langsung pekerjaan sehari-hari saat pelatihan dan diawasi. Keseimbangan porsi ini dapat mengurangi efektivitas pelatihan dalam membangun skill yang dibutuhkan
 2. Tantangan Coaching Karyawan Baru: Koordinator Lapangan menghadapi kesulitan dan membutuhkan waktu pendampingan yang lebih lama untuk karyawan yang benar-benar baru dan belum memiliki pengalaman sama sekali. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam durasi atau intensitas coaching on the spot untuk staf baru, yang dapat memengaruhi kinerja awal mereka

Tantangan dan Menjawab Tantangan

Berdasarkan analisis dan sintensis temuan, peneliti berpandangan bahwa pelatihan PT. Mitra Asri Pratama sudah efektif secara konseptual, tetapi perlu optimalisasi pada aspek metodologi dan kolaborasi internal untuk menutup kesenjangan yang ada.

Rekomendasi Peneliti:

1. Restrukturisasi Metode Pelatihan Refreshment (Ditingkatkan):
 - a. Menggeser focus pelatihan tahunan menjadi 50% Teori – 50% Praktik Aplikatif, dengan metode Role Playing dan Simulasi berbasis kasus dari BAP yang telah direkap.
 - b. Mewajibkan sesi praktik dilakukan dengan pengawasan dan feedback langsung dari Korlap (seperti yang disaran staff), skill yang terstandar.
2. Pemberdayaan Koordinator Lapangan (Peningkatan Coaching):
 - a. Merancang modul pelatihan khusus untuk Koordinator Lapangan (Korlap) terkait Teknik pendampingan (coaching) intensif untuk karyawan baru.
 - b. Meresmikan forum atau rapat evaluasi berkala antar Korlap (seperti yang disarankan korlap) untuk berbagi masukan dan praktik terbaik dari setiap area/cabang, memastikan materi pelatihan disesuaikan secara holistic.
3. Penguatan Konsekuensi Kinerja (Strategi S-T / W-T):
 - a. Menegaskan Kembali kebijakan bahwa keluhan pelanggan melalui BAP yang tidak menunjukkan perbaikan setelah pelatihan dan bimbingan dapat berujung pada evaluasi mendalam, bahkan pergantian karyawan. Hal ini perlu dilakukan untuk menjaga kualitas layanan (O-T/T Threat) dan menegaskan kedisiplinan (W-O/W Weakness), sehingga mendorong motivasi dan tanggung jawab karyawan dalam menyerap materi pelatihan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data kualitatif yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan program pelatihan dan dampaknya pada peningkatan kinerja karyawan di PT. Mitra Asri Pratama Jakarta Selatan, didapatkan tiga kesimpulan utama sebagai jawaban atas rumusan masalah, yaitu:

1. Pelaksanaan Program Pelatihan: Pelaksanaan program pelatihan karyawan di PT Mitra Asri Pratama telah menjadi kegiatan rutin yang diakomodasikan oleh perusahaan, namun pelaksanaannya masih menghadapi tantangan substansial. Hal ini terlihat dari tingkat partisipasi karyawan yang secara konsisten masih lebih rendah dari target. Meskipun terdapat perbaikan moderat pada tahun 2024 setelah evaluasi dilakukan, secara umum pelaksanaan program sering kali terhambat oleh metode pelatihan yang monoton dan kurangnya evaluasi yang berkelanjutan
2. Dampak Pelatihan terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan: Pelatihan yang dilakukan Oleh PT. Mitra Asri Pratama terbukti memiliki dampak positif dalam peningkatan kinerja karyawan, ditandai dengan adanya peningkatan moderat pada realisasi kinerja di tahun 2024, didorong oleh perbaikan program dan evaluasi. Namun, secara keseluruhan, dampak ini belum optimal karena realisasi kinerja perusahaan masih berada di bawah target yang ditetapkan dengan adanya gap kinerja yang besar (misalnya, -17.2% pada tahun 2023). Hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan berkorelasi positif dengan kinerja, tetapi efektivitasnya perlu ditingkatkan secara drastis untuk menutup kesenjangan antara realisasi dan target perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hadiningrat, J. K., Tiong, P., Dewi, S. R., Samad, A. W., Pratikno, Y., Santoso, R., & Samihardjo, I. (2023). *Manajemen Pelatihan*. Pradina Pustaka.
- Kushariyadi, K., Judijanto, L., Tadius, T., Willdahlia, A. G., Susanti, R. K., Juliartini, K., ... & Sari, R. E. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Komprehensif dalam MSDM*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. A. (2017). *Human Resource Management* (15th ed.). Cengage Learning.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)* (1st ed.). Yogyakarta: LP2M UPN "Veteran" Yogyakarta.
- Nasarudin, N., Mulyeni, S., Apriansyah, R., Yusman, E., Masliardi, A., Abdurohim, A., ... & Wati, W. (2024). *Pengantar Ilmu Manajemen*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Noe, R. A. (2016). *Employee Training and Development* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Novel, N. J. A., Setiawan, Z., Samsuddin, H., Siswadhi, F., Afrianti, F., Budiman, D., ... & Ahmad, M. (2023). *Buku Ajar Manajemen SDM*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Wibowo. (2021). *Manajemen Kinerja*. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Blanchard, P. N., & Thacker, J. W. (2020). *Effective Training: Systems, Strategies, and Practices* (6th ed.). Pearson.
- Dessler, G. (2022). *Human Resource Management* (17th ed.). Pearson Education.
- Gagné, R. M., Wager, W. W., Golas, K. C., & Keller, J. M. (2021). *Principles of Instructional Design* (6th ed.). Cengage Learning.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2019). *Evaluating Training Programs: The Four Levels* (4th ed.). Berrett-Koehler Publishers.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2022). *Human Resource Management* (15th ed.). Cengage Learning.

- Noe, R. A. (2021). *Employee Training and Development* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Werner, J. M., & DeSimone, R. L. (2021). *Human Resource Development* (7th ed.). Cengage Learning.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal Ilmiah

- Hasanah, F., Gebina, F., Chafshah, A., Hammami, A., & Anshori, M. I. (2024). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Karyawan. Vol. 1, No. 2. Universitas Trunojoyo Madura.
- Khaeruman, & Hartoko, G. (2021). Pelaksanaan Training Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Vol. 7, No. 2. Universitas Bina Bangsa.
- Kusjono, G. (2024). Dampak Pelatihan dan Pengembangan SDM terhadap Produktivitas Karyawan: Kajian Literatur. Vol. 7, No. 6. Universitas Pamulang.
- Malik, F. R., Nugraha, M. B., Dewi, N. A., & Sularmi, L. (2024). Analisis Peran Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja. Vol. 3, No. 1. Universitas Pamulang.
- Nelson, A., & Agatha, J. (2025). Penerapan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di PT BPR Dana Nagoya. Vol. 5, No. 1. Universitas Internasional Batam.
- Nurhaliza, D., & Alamsyah, A. (2025). Analisis Pelatihan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada CV. Gema Abhipraya (Rasi Coffee). Vol. 14, No. 1. Universitas Teknologi Digital Bandung.
- Islami, D. A. S. B., Rizqi, M. A., & Cahyadi, N. (2023). Efektivitas Program Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Gresik. Vol. 3, No. 4. Universitas Muhammadiyah Gresik (UMG)
- Lubis, R. S., & Hamonangan, T. (2022). Studi Kasus Pelatihan Kerja dan Kinerja Karyawan Outsourcing Sekuriti dan Sopir pada PT Labura Elang Mandiri. Vol. 5, No. 1. Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas (IAIS Sambas)
- Wulandari, A. T., & Sunarto, A. (2022). Analisis Pelatihan Staff Karyawan di PT. LOLC Ventura Cabang BSD. Vol. 2, No. 3. Universitas Pamulang.
- Telaumbanua, E., & Waruwu, M. H. (2023). Analisis Peran Pelatihan Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas SDM Karyawan PT. Adira Dinamika Multifinance. Vol. 6, No. 11. Universitas Nias (UNIAS)