

---

## Analisis Program Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Di PT Lancar Wiguna Sejahtera (LAWSON) Outlet Cipete Raya

**Nurul Fitriana Hidayah**  
Universitas Negeri Jakarta  
**Christian Wiradendi Wolor**  
Universitas Negeri Jakarta  
**Eka Dewi Utari**  
Universitas Negeri Jakarta

Alamat: Jl. Rawamangun Muka, RT.11/RW.14, Rawamangun, Pulo Gadung, Kota Jakarta  
Timur, DKI Jakarta

Korespondensi penulis: [nurularchive@email.com](mailto:nurularchive@email.com)

**Abstrak.** *This research aims to evaluate the effectiveness of employee training and development program at PT Lancar Wiguna Sejahtera (LAWSON) Cipete Raya Outlet, as well as identify the supporting and inhibiting factors of its success. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The study results show that training and development has a positive impact on improving employee competence, motivation, and work productivity. Training materials are considered relevant to daily tasks, although they are still dominated by online delivery of theory, while hands-on practice is still inadequate. The main obstacles in applying the training results include differences in customer characters and technical obstacles in the field. Therefore, it is necessary to increase the proportion of practical exercises, additional materials related to handling customers with difficult characters, and continuous support from management to make the training more applicable and have a real impact in the work context. This research is expected to contribute to designing more effective and sustainable training strategies in the retail sector*

**Keywords:** *Competence; Effectiveness; Employee Training and Development; Productivity; Work Practices*

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas program pelatihan dan pengembangan karyawan di PT Lancar Wiguna Sejahtera (LAWSON) Outlet Cipete Raya, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat keberhasilannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil studi menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi, motivasi, dan produktivitas kerja karyawan. Materi pelatihan dianggap relevan dengan tugas sehari-hari, meskipun masih didominasi oleh penyampaian teori secara daring, sementara praktik langsung masih kurang memadai. Kendala utama dalam penerapan hasil pelatihan meliputi perbedaan karakter pelanggan dan hambatan teknis di lapangan. Untuk itu, diperlukan peningkatan proporsi latihan praktik, tambahan materi terkait penanganan pelanggan dengan karakter yang sulit, serta dukungan berkelanjutan dari pihak manajemen guna membuat pelatihan lebih aplikatif dan berdampak nyata dalam konteks kerja. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam merancang strategi pelatihan yang lebih efektif dan berkesinambungan di sektor ritel.*

**Kata Kunci:** *Efektivitas; Kompetensi; Pelatihan dan Pengembangan Karyawan; Produktivitas; Praktik Kerja*

### PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi elemen kunci dalam keberhasilan organisasi, terutama di tengah kompetisi global yang semakin ketat dan penuh tantangan (Abogsesa & Kaushik 2017). Dalam sektor industri ritel, di mana kinerja langsung karyawan memengaruhi kepuasan pelanggan, keberadaan SDM yang kompeten, fleksibel, dan inovatif sangat diperlukan. Pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan strategi penting untuk meningkatkan

kapasitas tersebut. Pelatihan tidak sekedar mengajarkan pengetahuan atau keterampilan, melainkan juga berfungsi membentuk sikap dan etos kerja profesional (Jha, 2020). Noe (2019) menjelaskan bahwa pelatihan merupakan proses sistematis yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas kerja karyawan, sedangkan pengembangan lebih diarahkan pada peningkatan potensi jangka panjang.

Pelaksanaan pelatihan sendiri dapat dilakukan melalui dua pendekatan umum, yakni pelatihan di tempat kerja (*on-the-job training*) dan di luar tempat kerja (*off-the-job training*). Pelatihan langsung di lokasi kerja memberikan kesempatan bagi karyawan untuk belajar sambil menjalankan tugas, sedangkan pelatihan di luar lingkungan kerja memungkinkan peserta fokus mendalami materi tanpa terganggu rutinitas pekerjaan. Keberhasilan pelatihan dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk kesesuaian materi dengan kebutuhan kerja, kualitas penyampaian instruktur, dukungan dari pihak manajemen, motivasi individu, dan lingkungan kerja yang mendukung penerapan hasil pelatihan (Busetto et al., 2020). Jika elemen-elemen ini tidak berjalan dengan baik, dampak pelatihan terhadap kinerja karyawan pun menjadi terbatas.

Berdasarkan pengamatan awal, pelatihan di PT Lancar Wiguna Sejahtera (LAWSON) Outlet Cipete Raya masih menghadapi beberapa kendala. Meskipun pelatihan dilaksanakan secara rutin, pelaksanaannya cenderung bersifat teoritis dan disampaikan secara daring, sementara sesi praktik yang sangat dibutuhkan justru kurang mendapat perhatian. Sejumlah karyawan menyebutkan bahwa materi yang disampaikan tidak sepenuhnya mencerminkan tantangan nyata di lapangan, seperti dalam menghadapi pelanggan yang sulit dimengerti atau menangani gangguan operasional. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi yang diharapkan dari pelatihan, yaitu pelatihan yang kontekstual, aplikatif, dan responsif terhadap kebutuhan kerja, dengan kondisi aktual di lapangan yang masih minim dari aspek tersebut.

Penelitian ini dilakukan sebagai respon terhadap kesenjangan tersebut dengan pendekatan yang lebih eksploratif. Tidak seperti studi sebelumnya yang mengandalkan pendekatan kuantitatif dan bersifat umum, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus untuk menggali secara mendalam pengalaman karyawan, hambatan implementasi pelatihan, serta faktor-faktor kontekstual yang belum banyak dibahas oleh (Cahya et al., 2021). Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokus terhadap praktik di level *outlet* ritel, serta upaya mengungkap faktor non-teknis seperti motivasi, dukungan, operasional, dan ketidaksesuaian materi pelatihan dengan kenyataan di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan di LAWSON *outlet* cipete raya, mengidentifikasi dampaknya terhadap keterampilan dan motivasi kerja, serta merumuskan faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelatihan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan strategi pelatihan agar lebih efektif, relevan, dan berdampak terhadap performa kerja karyawan.

## **KAJIAN TEORI**

### **Pengertian Pelatihan serta Pengembangan Karyawan**

Pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan aspek penting dalam pengelolaan sumber daya manusia yang bertujuan untuk mengembangkan potensi individu sekaligus meningkatkan kinerja organisasi. Menurut Noe (2019), pelatihan adalah proses yang dirancang secara sistematis untuk membantu karyawan memperoleh

pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang relevan dengan pekerjaannya. Sementara itu, pengembangan bersifat lebih jangka panjang karena fokusnya pada peningkatan potensi untuk mengaddapi tanggung jawab yang lebih besar di masa depan (Schuler & Jackson, 2015). Abogsesa & Kaushik (2017) menambahkan bahwa pelatihan yang terstruktur akan membantu menciptakan karyawan yang kompeten baik dalam pekerjaan saat ini maupun dalam menghadapi tantangan karier ke depannya.

#### **Tujuan dan Manfaat dari Pelatihan serta Pengembangan Karyawan**

Tujuan utama dari pelatihan dan pengembangan adalah untuk meningkatkan efektivitas kerja, memperkuat loyalitas karyawan, serta mendukung pertumbuhan dan kepuasan kerja secara menyeluruh. Jha (2020) menjelaskan bahwa pelatihan yang tepat tidak hanya berdampak pada efisiensi kerja, tetapi juga mampu membentuk perilaku positif dan memperkuat motivasi intrinsik. Di lingkungan ritel, yang menuntut interaksi intens antara karyawan dan pelanggan, pelatihan memiliki peran strategis dalam membentuk pelayanan yang berkualitas. Dalam hal ini, pengembangan *soft skill* menjadi sangat penting. Mintawati et al. (2023) menegaskan bahwa pelatihan yang mencakup kemampuan komunikasi, manajemen emosi, serta pengendalian diri akan meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan.

#### **Metode dan Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja**

Metode pelatihan umumnya terbagi menjadi dua, yaitu pelatihan langsung di tempat kerja (*on-the-job training*) dan pelatihan di luar tempat kerja (*off-the-job training*). Maršíková & Šlaichová (2015) menyebutkan bahwa penggunaan pelatihan berbasis teknologi seperti *e-learning* semakin populer karena efisiensinya, terlebih bila dikombinasikan dengan pelatihan praktik langsung. Namun demikian, keberhasilan pelatihan tidak hanya dipengaruhi oleh metode, tetapi juga oleh beberapa faktor lain seperti dukungan manajemen, kesiapan peserta, kualitas fasilitator, dan kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan aktual (Busetto et al., 2020). Libani et al. (2022) memperingatkan bahwa pelatihan yang terlalu teoritis, tidak kontekstual, atau tidak disesuaikan dengan kondisi kerja justru bisa berdampak negatif terhadap produktivitas.

#### **Evaluasi dan Strategi Optimalisasi Pelatihan**

Evaluasi pelatihan menjadi langkah penting untuk mengukur apakah pelatihan yang diberikan mampu memberikan perubahan perilaku dan peningkatan kerja. Herjuna et al. (2021) menyarankan bahwa evaluasi sebaiknya dilakukan secara berkala melalui pengukuran hasilkerja, wawancara umpan balik, maupun observasi langsung di tempat kerja. Strategi optimalisasi pelatihan mencakup penambahan porsi praktik, penyisipan studi kasus nyata, serta penyesuaian konten dengan dinamika operasional yang dihadapi karyawan setiap hari. Vanitha & Sankar (2024) bahkan menyarankan pendekatan holistik, dimana pelatihan bukan hanya bertujuan meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga berkontribusi dalam membentuk lingkungan kerja yang suportif dan berorientasi pada pembelajaran berkelanjutan. Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan

serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus untuk mengkaji secara mendalam implementasi program pelatihan dan pengembangan karyawan di PT Lancar Wiguna Sejahtera (LAWSON) *Outlet* Cipete Raya. Penelitian dilaksanakan selama lima bulan, yakni dari Maret hingga Juli 2025, dengan lokasi pengumpulan data di lingkungan perusahaan tersebut. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data mencakup wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi, serta didukung oleh studi literatur sebagai sumber data sekunder. Pemilihan informan dilakukan secara sengaja melalui teknik *purposive sampling*, dengan melibatkan empat karyawan yang dianggap memiliki pemahaman dan pengalaman relevan terhadap topik penelitian. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi baik dari sisi sumber maupun metode, yaitu dengan mengombinasikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif berdasarkan model Miles & Huberman (2015), melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian informasi, serta penarikan kesimpulan guna menghasilkan interpretasi yang valid dan menyeluruh terhadap fenomena yang dikaji.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Proses Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan**

Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan di PT Lancar Wiguna Sejahtera (LAWSON) *Outlet* Cipete Raya dilakukan tiga bulan sebelum mulai bekerja dan karyawan akan mendapatkan pelatihan tambahan ketika sudah bekerja namun tidak ada jadwal pastinya, hal itu bergantung pada pihak personalia, apabila pihak personalia menugaskan seorang karyawan mengikuti pelatihan lanjutan di bulan itu maka belum tentu di bulan selanjutnya karyawan tersebut mengikuti pelatihan lanjutan lagi. Pelatihan yang diikuti menggabungkan metode daring dan luring. Hasil wawancara menunjukkan bahwa porsi pelatihan secara daring lebih dominan, terutama dalam penyampaian materi teoritis seperti pengenalan perusahaan, jenis produk yang dijual, serta pemahaman alat kerja. Disisi lain, pelatihan luring lebih menitikberatkan pada keterampilan praktis, seperti penyajian produk makanan, penggunaan mesin kasir, dan pelayanan pelanggan. Para partisipan menyebutkan bahwa pelatihan berlangsung selama tiga bulan dengan pembagian waktu empat hari daring dan tiga hari luring setiap minggunya. Meskipun teori mendominasi, aspek praktik dalam pelatihan cukup membantu karyawan dalam memahami secara langsung berbagai tugas yang akan mereka hadapi di tempat kerja.

### **2. Pengaruh Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Produktivitas dan Motivasi Kerja**

Berdasarkan hasil wawancara, pelatihan dinilai memberikan dampak positif terhadap produktivitas serta semangat kerja karyawan. Pelatihan dianggap mampu meningkatkan pemahaman terhadap tanggung jawab pekerjaan, mempercepat penyelesaian tugas, serta memperbaiki ketelitian dan efisiensi kerja. Selain itu, pelatihan memotivasi karyawan karena materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan mereka. Namun demikian, beberapa karyawan mengungkapkan bahwa motivasi yang muncul setelah pelatihan dapat menurun ketika dihadapkan dengan kondisi lapangan

yang lebih kompleks dan menuntut, sehingga pelatihan perlu lebih disesuaikan dengan realitas kerja.

### **3. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan**

Efektivitas pelatihan ditunjang oleh relevansi materi dengan tugas harian serta bimbingan langsung saat praktik berlangsung. Materi yang sesuai dengan kebutuhan kerja mendorong karyawan lebih cepat memahami dan menerapkan keterampilan yang diajarkan. Namun, kendala yang dihadapi meliputi kurangnya penekanan pada keterampilan menghadapi pelanggan dengan karakter yang sulit dimengerti, serta ketidakseimbangan antara kondisi pelatihan dengan situasi sebenarnya ditempat kerja. Selain itu, beban kerja dan minimnya waktu luang juga menjadi hambatan dalam mengimplementasikan hasil pelatihan secara maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya penyesuaian lebih lanjut agar pelatihan dapat benar-benar mendukung kinerja karyawan dalam kondisi kerja yang dinamis.

### **4. Strategi Peningkatan Efektivitas Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan**

Agar pelatihan dapat berdampak lebih maksimal, perusahaan perlu mengembangkan strategi yang lebih kontekstual dan berorientasi pada praktik nyata. Salah satu langkah yang bisa dilakukan adalah menyeimbangkan porsi materi teori dan praktik agar pelatihan menjadi lebih aplikatif. Selain itu, perusahaan disarankan menambahkan modul pelatihan yang membahas cara menghadapi pelanggan yang menantang serta menyusun skenario kerja yang menyerupai situasi sesungguhnya di lapangan. Strategi lain yang penting adalah keterlibatan aktif manajemen dalam memberikan dukungan lanjutan, baik melalui evaluasi berkala maupun pendampingan selama proses adaptasi pasca pelatihan. Dengan strategi yang lebih terarah dan realistis, diharapkan program pelatihan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan dan memberikan kontribusi nyata terhadap performa perusahaan.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan di PT Lancar Wiguna Sejahtera (LAWSON) Outlet Cipete Raya telah berjalan secara berkala dengan menggunakan metode gabungan antara pelatihan daring dan luring. Namun, efektivitasnya masih terbatas karena pelatihan lebih banyak berfokus pada aspek teoritis dibandingkan praktik langsung yang dibutuhkan karyawan di lapangan. Pelatihan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan pemahaman terhadap pekerjaan, produktivitas, serta motivasi kerja, namun belumlah sepenuhnya mampu mengakomodasi kondisi kerja nyata yang kompleks dan menantang. Dukungan berupa materi pelatihan yang relevan dan praktik langsung menjadi faktor yang memperkuat keberhasilan program, sementara hambatan utamanya adalah keterbatasan waktu, beban kerja tinggi, serta kurangnya materi yang membekali karyawan untuk menghadapi situasi kerja yang tidak terduga, seperti menangani pelanggan dengan karakter sulit dimengerti. Dengan demikian, perlu adanya pembenahan strategi pelatihan, termasuk peningkatan proporsi latihan praktik, penyesuaian materi dengan kebutuhan actual, serta keterlibatan manajemen secara aktif agar pelatihan benar-benar berdampak pada peningkatan kualitas kerja dan profesionalisme karyawan secara berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Abogsesa, A. S., & Kaushik, G. (2017). Impact of Training and Development on Employee

- Performance. *International Journal of Civic Engagement and Social Change*, 4(3), 53–68. <https://doi.org/10.4018/ijcesc.2017070104>
- Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, C. (2020). How to use and assess qualitative research methods. *Neurological Research and Practice*, 2(1). <https://doi.org/10.1186/s42466-020-00059-z>
- Cahya, A. D., Rahmadani, D. A., Wijiningrum, A., & Swasti, F. F. (2021). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *YUME : Journal of Management*, 4(2), 230–242. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.86>
- Delma, T., Prasanth, T., & M, M. P. (2023). Effectiveness of Training and Development: an Evaluation. *Russian Law Journal*, 11(8s), 456–463. <https://doi.org/10.52783/rlj.v11i8s.1359>
- Faiz, A., Parhan, M., & Ananda, R. (2022). Paradigma Baru dalam Kurikulum Prototipe. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 1544–1550. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i1.2410>
- Gibran, N., & Ramadani, D. (2021). The Effect of Training and Career Development on Employee Performance. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(3), 407–415. <https://doi.org/10.36555/almana.v5i3.1680>
- Hamzah, M. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sinar Dunia. *Public Corner Fisip Universitas Wiraraja*, 18. <https://doi.org/10.31862/9785426311961>
- Herjuna, S., Marhaeni, V., Alvira, M., Putri, F., & Anastasya, F. (2021). Impact of Training and Development Programs on Employee Performance in The Banking Sector of Bahrain. *International Journal of EBusiness and EGovernment Studies*, 13(2), 49–68. <https://doi.org/10.34111/ijebe.202113204>
- Jha, A. K. (2020). Training and development program and its benefits to employee and organization: A conceptual study. *International Journal of Research in Human Resource Management*, 2(2), 27–31. <https://doi.org/10.33545/26633213.2020.v2.i2a.43>
- Libani, R., Handayani, S., & Veronica, M. (2022). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Golden Blossom Sumatra. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 3(3), 142–150. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v3i3.855>
- Mintawati, H., Rahayu, A. S., Puspita, D., Fauzan, F., & Safhira, F. (2023). Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Kerja Tim, Dan Pelatihan. *Jurnal Ilmiah Ips Dan Humaniora*, 1(1), 28–33.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Maršíková, K., & Šlaichová, E. (2015). Perspectives of employee training and development: methods and approach. *ACC Journal*, 21(3), 13–23. <https://doi.org/10.15240/tul/004/2015-3-002>
- Noe, R. A. (2019). *Employee Training and Development*. McGraw-Hill Education. <https://books.google.co.id/books?id=nsNTwAEACAAJ>
- Nurdewi, N. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangsa Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 297–303. <https://doi.org/10.55681/sentri.v1i2.235>
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, W. M., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif Wiyanda. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(September), 826–833.
- Ratnasih, C., & Diniawati, A. (2020). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan yang Berimplikasi Pada Kinerja Karyawan. 8(2), 110–127.
- Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (2015). *MANAGING HUMAN RESOURCES IN CROSS-BORDER ALLIANCES Managing Human Resources in Cross-Border Alliances*.
- Vanitha, P., & Sankar Ganesh, R. (2024). Impact of Employee Training and Development on Organizational Performance. *Shanlax International Journal of Management*, 11(4), 51–

54. <https://doi.org/10.34293/management.v11i4.7470>

Yertas, M. (2024). *The Role of Training and Continuous Development in Improving Employee Productivity and its Impact on Company Financial Performance*. 7(2), 1362–1379.