



Analisis Pelatihan Karyawan Pada Unit Bumi Kependuan Sentul Bogor

Arif Luqman Ibrahim¹, Awa²

^{1,2} Universitas Djuanda

Jl. Tol Jagorawi No.1, Ciawi, Kec. Ciawi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16720,

E – mail : luqmanibrahim589@gmail.com¹, awa@gmail.com²

ARTICLE INFO

Article history:

Received 09 Februari 2026

Received in revised form 09 Maret 2026

Accepted 06 April 2026

Available online 30 Mei 2026

ABSTRACT

This research was conducted at Unit Bumi Kependuan Sentul Bogor, a company operating in camping ground services. The main issue identified is that employee training has not been implemented optimally, particularly regarding the relevance of training materials and the availability of training facilities, which affects service quality. This study aims to examine the implementation of employee training and identify existing problems. The research employed a descriptive qualitative approach with data collected through observation, interviews, literature study, and documentation. The findings indicate that training programs have been conducted but have not yet achieved optimal results due to unsuitable training materials and limited training facilities. Therefore, improvements in training content and facilities are necessary to enhance employee service quality.

Keywords: *Employee Training, Human Resources, Service Quality.*

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Bumi Kependuan Sentul Bogor yang bergerak dalam bidang jasa camping ground. Permasalahan yang ditemukan adalah pelaksanaan pelatihan karyawan yang belum optimal, terutama terkait ketidaksesuaian materi pelatihan dan keterbatasan fasilitas pendukung, sehingga memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan karyawan serta mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan telah dilaksanakan, namun belum memberikan hasil yang maksimal karena materi pelatihan belum sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan fasilitas pelatihan masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada materi dan fasilitas pelatihan agar kualitas pelayanan karyawan dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: *Pelatihan Karyawan, Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan.*

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan unsur strategis dalam menunjang keberhasilan organisasi jasa, terutama yang mengandalkan interaksi langsung antara karyawan dan konsumen, karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan, keterampilan, serta sikap kerja tenaga kerja. Untuk mencapai hal tersebut, organisasi memerlukan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang efektif, yaitu serangkaian

pelaksanaan yang dimulai dari perencanaan, perekrutan dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, penilaian karyawan, kompensasi, hingga pemutusan hubungan kerja [3]. Melalui implementasi tahapan MSDM yang sistematis tersebut, pengembangan sumber daya manusia menjadi investasi penting agar organisasi mampu memberikan pelayanan yang konsisten, profesional, dan senantiasa relevan dengan harapan pelanggan yang terus berkembang.

Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi dan efektivitas kepemimpinan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia serta bagaimana sumber daya manusia tersebut dikelola secara sistematis. Kusuma [12] menegaskan bahwa organisasi dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik cenderung memiliki kinerja yang lebih berkelanjutan karena mampu mengoptimalkan potensi karyawan sebagai aset strategis. Pandangan ini memperkuat bahwa pengembangan sumber daya manusia, khususnya melalui pelatihan yang terencana dan relevan, merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan organisasi jasa.

Sumber daya manusia yang unggul merupakan sumber daya manusia yang berbasis pada pengetahuan serta ditunjang oleh keterampilan dan keahlian yang relevan dengan tuntutan pekerjaan. Sigit Indrawijaya dan Dhamiri [11] menegaskan bahwa keunggulan sumber daya manusia tidak hanya ditentukan oleh pengalaman kerja, tetapi juga oleh penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui proses pengembangan yang terencana. Oleh karena itu, pelatihan karyawan menjadi instrumen strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang kompeten dan mampu memberikan pelayanan secara profesional dan konsisten.

Dalam perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), pelatihan merupakan bagian penting dari pengembangan SDM yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Julyanthry dkk.[13] menyatakan bahwa salah satu tujuan utama pengembangan sumber daya manusia adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui pembekalan konsep, keterampilan, dan sikap kerja dalam memberikan layanan yang memuaskan. Melalui program pelatihan yang terencana, karyawan diarahkan untuk memahami cara memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga loyalitas pelanggan dapat terjaga dan citra organisasi meningkat

Dalam praktiknya, banyak usaha jasa skala kecil dan menengah masih menghadapi keterbatasan dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pada aspek pelatihan karyawan. Program pelatihan sering kali belum disusun secara sistematis, materi yang diberikan kurang sesuai dengan kebutuhan kerja di lapangan, serta fasilitas pendukung pelatihan masih terbatas. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, meningkatkan keluhan konsumen, dan menghambat pencapaian kinerja organisasi secara optimal.

Permasalahan serupa juga dialami oleh Unit Bumi Kepanduan Sentul Bogor sebagai objek penelitian yang bergerak di bidang jasa wisata dan pelaksanaan luar ruang. Karakteristik usaha ini menuntut karyawan untuk memiliki kemampuan pelayanan yang baik, komunikasi yang efektif, serta pemahaman terhadap aspek keselamatan dan kenyamanan konsumen. Keterbatasan pelatihan yang relevan menyebabkan karyawan lebih banyak mengandalkan pengalaman kerja tanpa pedoman yang terstruktur, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal.

Berbagai kajian menunjukkan bahwa pelatihan merupakan instrumen penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pelatihan yang dirancang berdasarkan analisis kebutuhan kerja terbukti mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja karyawan, serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi [4]. Dengan pelatihan yang tepat, karyawan dapat bekerja lebih efektif dan mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan.

Penelitian empiris lainnya juga mengungkapkan bahwa pelatihan yang relevan dan berkelanjutan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan konsistensi standar pelayanan, khususnya pada sektor jasa dan pariwisata [6]. Sebaliknya, pelatihan yang bersifat umum, tidak didukung fasilitas memadai, serta minim kesempatan penerapan di lapangan cenderung tidak memberikan perubahan signifikan terhadap perilaku kerja karyawan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh berbagai pihak untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di sektor jasa, antara lain melalui pelatihan berbasis praktik, pendampingan kerja, dan penyusunan standar operasional prosedur, serta penguatan budaya pelayanan. Penelitian yang berfokus pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan keterampilan teknis dan nonteknis tenaga kerja, meskipun dilaksanakan dengan keterbatasan sumber daya [8].

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan menganalisis dan meningkatkan kualitas pelaksanaan pelatihan karyawan melalui penguatan materi yang sesuai dengan kebutuhan kerja dan pelayanan, serta optimalisasi pemanfaatan fasilitas pelatihan. Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga mendukung peningkatan kualitas layanan dan keberlanjutan usaha Unit Bumi Kepanduan Sentul Bogor.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dan praktis. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait pelatihan pada Unit Bumi Kepanduan Sentul Bogor. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi dasar pertimbangan bagi manajemen Unit Bumi Kepanduan Sentul Bogor dalam merumuskan kebijakan peningkatan pelatihan karyawan guna mendukung kualitas pelayanan yang lebih optimal dan berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORI

Kajian literatur terdahulu disusun untuk menggambarkan perkembangan penelitian yang berkaitan dengan pelatihan sumber daya manusia (SDM) serta mengidentifikasi celah penelitian yang menjadi dasar munculnya kebaruan ilmiah dalam artikel ini. Pelatihan dipahami sebagai upaya sistematis untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja [1]. Sejalan dengan itu, Sondang P. Siagian [2] mendefinisikan pelatihan sebagai proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir guna meningkatkan keterampilan teknis, pengetahuan, serta sikap karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Melalui pelatihan yang tepat, karyawan diharapkan mampu memahami standar operasional kerja dan pelayanan serta bersikap profesional dalam melayani pelanggan, sehingga pelatihan memiliki keterkaitan langsung dengan peningkatan kualitas pelayanan organisasi.

Dalam lima tahun terakhir, penelitian mengenai pelatihan SDM menunjukkan peningkatan perhatian pada efektivitas program pelatihan, relevansi materi dengan kebutuhan kerja, serta implikasinya terhadap kinerja dan kualitas pelayanan karyawan. Sejumlah penelitian menyatakan bahwa pelatihan yang disusun berdasarkan analisis kebutuhan pekerjaan mampu meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan secara signifikan. Noe et al. [3] mengemukakan bahwa keberhasilan pelatihan tidak hanya ditentukan oleh desain program, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan lingkungan kerja serta adanya kesempatan bagi karyawan untuk menerapkan hasil pelatihan. Pandangan ini menempatkan pelatihan sebagai proses berkelanjutan yang terintegrasi dengan sistem kerja organisasi.

Selanjutnya, Salas et al. [4] menemukan bahwa metode pelatihan yang menekankan pembelajaran berbasis pengalaman dan simulasi kerja lebih efektif dibandingkan metode konvensional, khususnya pada organisasi sektor jasa. Hasil penelitian tersebut menegaskan pentingnya pemilihan metode pelatihan yang sesuai dengan karakteristik pekerjaan yang menuntut keterampilan praktis dan interaksi langsung dengan pengguna layanan.

Selain metode, materi pelatihan juga memiliki peranan penting dalam membentuk kompetensi pelayanan karyawan. Sumber daya manusia yang unggul merupakan sumber daya manusia yang berbasis pada pengetahuan serta ditunjang oleh keterampilan dan keahlian [11]. Oleh karena itu, pelatihan yang dirancang berdasarkan kebutuhan pelayanan seperti pelayanan prima, komunikasi efektif, dan penanganan keluhan pelanggan akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Karyawan yang memiliki pemahaman dan keterampilan pelayanan yang baik cenderung mampu memberikan layanan yang responsif, sopan, dan profesional kepada konsumen.

Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan, Karatepe et al. [7] menunjukkan bahwa pelatihan yang berorientasi pada pelayanan mampu meningkatkan sikap kerja, empati, dan perilaku profesional karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan. Namun, penelitian tersebut masih berfokus pada aspek perilaku karyawan dan belum membahas secara komprehensif peran fasilitas pelatihan dalam mendukung keberhasilan penerapan hasil pelatihan di tempat kerja.

Di tingkat nasional, Pratama dan Lestari [9] mengungkapkan bahwa pelaksanaan pelatihan di banyak organisasi jasa masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya berbasis kebutuhan operasional. Materi pelatihan yang diberikan cenderung bersifat umum sehingga kurang memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep ideal pelatihan dengan praktik pelatihan yang diterapkan di lapangan.

Berdasarkan kajian literatur terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian pelatihan SDM saat ini telah banyak menekankan pentingnya kesesuaian materi, metode pelatihan, dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji keterkaitan pelatihan—terutama dari aspek kesesuaian materi dan dukungan fasilitas pelatihan dengan kualitas pelayanan pada organisasi jasa berbasis aktivitas outdoor masih terbatas. Keterbatasan inilah yang menjadi dasar kebaruan ilmiah dalam artikel ini.

PENGEMBANGAN KONSEPTUAL BERDASARKAN KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, pelatihan sumber daya manusia diposisikan sebagai faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada organisasi jasa. Pelatihan dipahami sebagai proses sistematis yang bertujuan mengembangkan kompetensi karyawan melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang relevan dengan tuntutan pekerjaan [1];[2]. Dengan pelatihan yang terencana dan tepat sasaran, karyawan diharapkan mampu memahami standar operasional pelayanan serta menunjukkan perilaku kerja yang profesional dalam melayani pelanggan.

Temuan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa efektivitas pelatihan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian desain dan implementasinya dengan kebutuhan kerja. Noe et al. (2020) menegaskan bahwa pelatihan akan memberikan hasil yang optimal apabila dirancang berdasarkan analisis kebutuhan pekerjaan serta didukung oleh lingkungan kerja yang memungkinkan karyawan menerapkan hasil pelatihan secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan perlu dipandang sebagai proses berkelanjutan yang terintegrasi dengan sistem kerja organisasi.

Selain desain program, metode pelatihan merupakan komponen penting dalam menunjang keberhasilan pengembangan kompetensi karyawan. Salas et al. [5] mengemukakan bahwa metode pelatihan berbasis pengalaman dan simulasi kerja lebih efektif dalam meningkatkan keterampilan praktis dan perilaku pelayanan, khususnya pada organisasi sektor jasa yang menuntut interaksi langsung dengan pelanggan. Oleh karena itu, pemilihan metode pelatihan yang sesuai dengan karakteristik pekerjaan menjadi bagian penting dalam pengembangan konseptual penelitian ini.

Materi pelatihan juga memiliki peranan krusial dalam membentuk sumber daya manusia yang kompeten dan unggul. Sigit Indrawijaya dan Dhamiri [11] menegaskan bahwa keunggulan sumber daya manusia ditentukan oleh penguasaan pengetahuan yang didukung keterampilan dan keahlian. Dengan demikian, materi pelatihan yang disusun berdasarkan kebutuhan pelayanan seperti pelayanan prima, komunikasi efektif, dan penanganan keluhan pelanggan dipandang mampu meningkatkan kompetensi pelayanan karyawan serta mendorong terbentuknya perilaku kerja yang responsif dan profesional.

Lebih lanjut, hasil penelitian Karatepe et al. [7] menunjukkan bahwa pelatihan yang berorientasi pada pelayanan berpengaruh positif terhadap sikap kerja, empati, dan perilaku profesional karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih menitikberatkan pada aspek perilaku dan metode pelatihan, sementara peran fasilitas pelatihan sebagai faktor pendukung keberhasilan penerapan hasil pelatihan di tempat kerja belum banyak dikaji secara mendalam.

Temuan Pratama dan Lestari [9] menunjukkan bahwa praktik pelatihan di banyak organisasi jasa masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan operasional, sehingga dampaknya terhadap kualitas pelayanan belum optimal. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengembangkan kerangka konseptual yang memandang pelatihan sebagai suatu sistem terpadu yang mencakup kesesuaian materi pelatihan, metode pelatihan, serta dukungan fasilitas pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, pengembangan konseptual dalam penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan karyawan dipengaruhi oleh efektivitas pelatihan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan kerja, didukung oleh metode pelatihan yang aplikatif, serta ditunjang oleh fasilitas pelatihan yang memadai. Pendekatan konseptual ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai peran pelatihan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada organisasi jasa berbasis aktivitas outdoor, sekaligus mengisi celah penelitian yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelatihan karyawan pada Unit Bumi Kepanduan Sentul Bogor serta permasalahan yang muncul dalam proses tersebut. Data penelitian dikumpulkan melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas kerja dan pelayanan karyawan, wawancara dengan pihak yang berkaitan, penelaahan literatur sebagai dasar teoritis, diskusi untuk memperjelas temuan lapangan, serta dokumentasi berupa data dan arsip perusahaan yang relevan.

Analisis hasil penelitian dilakukan secara kualitatif dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan pelatihan, serta didukung oleh hasil pra survei karyawan. Instrumen yang digunakan meliputi pedoman observasi, pedoman wawancara, dan data pra survei pelatihan. Tingkat ketercapaian hasil penelitian dinilai melalui perubahan sikap kerja karyawan, peningkatan interaksi dan kerja sama antar

karyawan, serta hubungannya dengan kualitas pelayanan dan pencapaian pendapatan perusahaan yang tercermin dari perbandingan antara target dan realisasi pendapatan Unit Bumi Kepanduan Sentul.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian di Unit Bumi Kepanduan Sentul Bogor menghasilkan temuan bahwa pelatihan karyawan telah dilaksanakan, namun belum berjalan secara optimal dan terstruktur sesuai prinsip manajemen sumber daya manusia. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pra-survei terhadap karyawan, diketahui bahwa perusahaan telah menyediakan instruktur dan melaksanakan pelatihan, namun pelatihan masih bersifat insidental dan lebih banyak dilakukan melalui metode on the job training tanpa perencanaan yang sistematis. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa 70% karyawan pernah mengikuti pelatihan dan tujuan pelatihan telah disampaikan dengan cukup jelas, namun sebagian besar karyawan (85%) menilai bahwa materi pelatihan belum sesuai dengan kebutuhan pekerjaan di lapangan, serta 80% menyatakan fasilitas pelatihan belum memadai.

Ketidaksesuaian materi pelatihan ini terlihat dari perbandingan antara materi yang digunakan perusahaan saat ini dengan materi yang dibutuhkan karyawan, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.6, di mana materi pelatihan masih bersifat umum dan belum secara spesifik membahas pelayanan prima, penanganan keluhan konsumen, standar operasional prosedur, serta keterampilan teknis pelayanan camping ground. Karena disebabkan oleh beberapa faktor sebagai berikut :

Tabel 3.1 Perbandingan Materi Pelatihan Saat Ini dengan Materi yang Dibutuhkan

Materi yang Digunakan Perusahaan Saat Ini	Materi yang Dibutuhkan untuk Menyelesaikan Masalah
Pengenalan umum layanan dan fasilitas Unit Bumi Kepanduan Sentul	Materi pelayanan prima (<i>service excellence</i>) yang terstruktur dan berorientasi pada kepuasan pelanggan
Pelatihan dasar komunikasi kepada pelanggan	Materi komunikasi efektif dan penanganan keluhan pelanggan (<i>customer complaint handling</i>)
Arahan kerja secara lisan dari atasan	Materi standar operasional prosedur (SOP) tertulis terkait pelayanan dan pemesanan jasa
Pelatihan teknis lapangan secara singkat	Materi pelatihan teknis yang lebih mendalam dan berkelanjutan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan
Pemahaman umum mengenai tugas masing-masing staf	Materi pembagian tugas dan tanggung jawab kerja secara jelas untuk meningkatkan efektivitas kerja

Sumber: Unit Bumi Kepanduan Sentul, (2025)

Berdasarkan data perbandingan materi pelatihan, materi pelatihan yang digunakan Unit Bumi Kepanduan Sentul saat ini masih bersifat umum, seperti pengenalan layanan, komunikasi dasar, dan arahan kerja lisan, sehingga belum sepenuhnya mendukung kebutuhan kerja di lapangan. Pelatihan teknis juga masih singkat dan belum berkelanjutan, serta pembagian tugas karyawan belum dijelaskan secara jelas. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan materi pelatihan yang lebih terstruktur, meliputi pelayanan prima, komunikasi efektif dan penanganan keluhan pelanggan, penyusunan SOP tertulis, pelatihan teknis yang mendalam sesuai jenis layanan, serta kejelasan pembagian tugas dan tanggung jawab kerja agar efektivitas kerja dan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Dalam mendukung pelaksanaan pelatihan yang efektif, ketersediaan fasilitas pelatihan yang memadai merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan proses pembelajaran karyawan. Fasilitas pelatihan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian materi, tetapi juga berperan dalam menciptakan suasana belajar yang kondusif dan mendorong pemahaman karyawan terhadap materi yang diberikan secara optimal. Namun, hasil pengamatan selama pelaksanaan menunjukkan bahwa aspek fasilitas pelatihan di Unit Bumi Kepanduan Sentul masih belum mendapatkan perhatian yang memadai.

Selain itu, keterbatasan fasilitas pelatihan yang disajikan pada Tabel 3.7, seperti belum tersedianya sarana belajar yang memadai dan media pendukung visual, menyebabkan proses pelatihan kurang berjalan efektif dan belum menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif. Kondisi tersebut mendorong karyawan untuk lebih mengandalkan pengalaman kerja dibandingkan pedoman kerja tertulis, yang pada akhirnya berdampak pada ketidakkonsistenan kualitas pelayanan dan munculnya keluhan dari konsumen. Berikut adalah gambaran kondisi fasilitas pelatihan di Unit Bumi Kepanduan Sentul Bogor yaitu:

Tabel 3.2 Fasilitas Pelatihan yang Tersedia di Unit Bumi Kepanduan Sentul tahun 2025

Fasilitas	Ketersediaan		Kondisi
	Ada	Tidak	
Area pelatihan (ruang terbuka)	✓		Digunakan sebagai lokasi pelatihan, namun tidak memiliki perlindungan dari cuaca sehingga kurang kondusif saat hujan atau panas berlebih.
Kursi pelatihan	✓		Tersedia kursi dalam jumlah terbatas, sebagian mengalami kerusakan ringan sehingga tidak seluruh peserta dapat menggunakannya secara optimal.
Tikar / alas duduk	✓		Digunakan sebagai alternatif tempat duduk, kondisi masih layak namun sudah mulai aus.
Laptop / komputer	✓		Menggunakan laptop milik pribadi instruktur yang masih layak digunakan untuk penyampaian materi.
Whiteboard / papan tulis	✓		Tersedia papan tulis, namun kondisinya sudah rusak sehingga tidak dapat digunakan secara optimal dalam pelaksanaan pelatihan.
Akses listrik	✓		Tersedia akses listrik, namun hanya pada titik tertentu sehingga penggunaannya terbatas.
Meja pelatihan		✓	Tidak tersedia meja pelatihan sehingga peserta mengikuti pelatihan tanpa alas kerja yang memadai.
LCD proyektor		✓	Tidak tersedia proyektor sehingga pelatihan tidak didukung media visual.
Sound system	✓		Tersedia sound system tetapi ukuran kecil sehingga penyampaian materi kurang optimal pada kelompok besar.
Akses internet		✓	Tidak tersedia jaringan internet khusus, instruktur dan peserta menggunakan jaringan pribadi.

Sumber : Unit Bumi Kependuan Sentul, (2025).

Berdasarkan data fasilitas pelatihan, Ketersediaan fasilitas pelatihan di Unit Bumi Kependuan Sentul masih belum memadai untuk menunjang pelaksanaan pelatihan secara efektif. Area pelatihan telah dimanfaatkan sebagai tempat penelitian, namun berada di ruang terbuka sehingga kurang mendukung kenyamanan peserta karena terpengaruh kondisi cuaca. Fasilitas kursi pelatihan tersedia dalam jumlah terbatas dan sebagian mengalami kerusakan, sehingga belum dapat digunakan secara optimal oleh seluruh peserta. Tikar atau alas duduk digunakan sebagai alternatif tempat duduk dan masih layak digunakan meskipun telah menunjukkan tanda-tanda keausan. Perangkat pendukung pelatihan seperti laptop masih mengandalkan milik pribadi instruktur, sedangkan papan tulis tersedia tetapi dalam kondisi rusak sehingga pemanfaatannya tidak maksimal. Akses listrik telah tersedia namun hanya pada titik-titik tertentu, yang menyebabkan penggunaannya menjadi terbatas. Selain itu, fasilitas pendukung utama seperti meja pelatihan, LCD proyektor, dan akses internet khusus belum tersedia, sehingga penyampaian materi belum didukung media visual dan sumber belajar digital secara optimal. Meskipun sound system tersedia, ukurannya relatif kecil sehingga kurang efektif digunakan pada pelatihan dengan jumlah peserta yang besar. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas pelatihan agar proses pembelajaran dapat berlangsung secara lebih kondusif dan efektif.

PEMBAHASAN

Analisis Pelatihan Karyawan Pada Unit Bumi Kependuan Sentul Bogor (Arif Luqman Ibrahim)

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan karyawan di Unit Bumi Kepanduan Sentul Bogor belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara optimal.

Temuan ini sejalan dengan permasalahan yang telah dipaparkan pada bagian pendahuluan, yaitu ketidaksesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan serta keterbatasan fasilitas pendukung. Pelatihan yang tidak didasarkan pada analisis kebutuhan kerja menyebabkan pemahaman karyawan menjadi tidak merata, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan cenderung kurang konsisten.

Pelaksanaan pelatihan yang belum terstruktur mengakibatkan karyawan lebih mengandalkan pengalaman kerja dibandingkan pemahaman konseptual mengenai standar pelayanan. Kondisi ini berdampak pada perbedaan cara karyawan dalam melayani konsumen. Padahal, pada organisasi jasa, keseragaman dan konsistensi pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan konsumen. [10], mendefinisikan pelatihan sebagai proses sistematis untuk mengubah tingkah laku karyawan ke arah yang diinginkan guna meningkatkan pengetahuan dan keahlian dalam melakukan tugas tertentu. Oleh karena itu, pelatihan yang dirancang secara sistematis dan terencana menjadi hal yang sangat diperlukan agar karyawan memiliki pedoman kerja yang jelas.

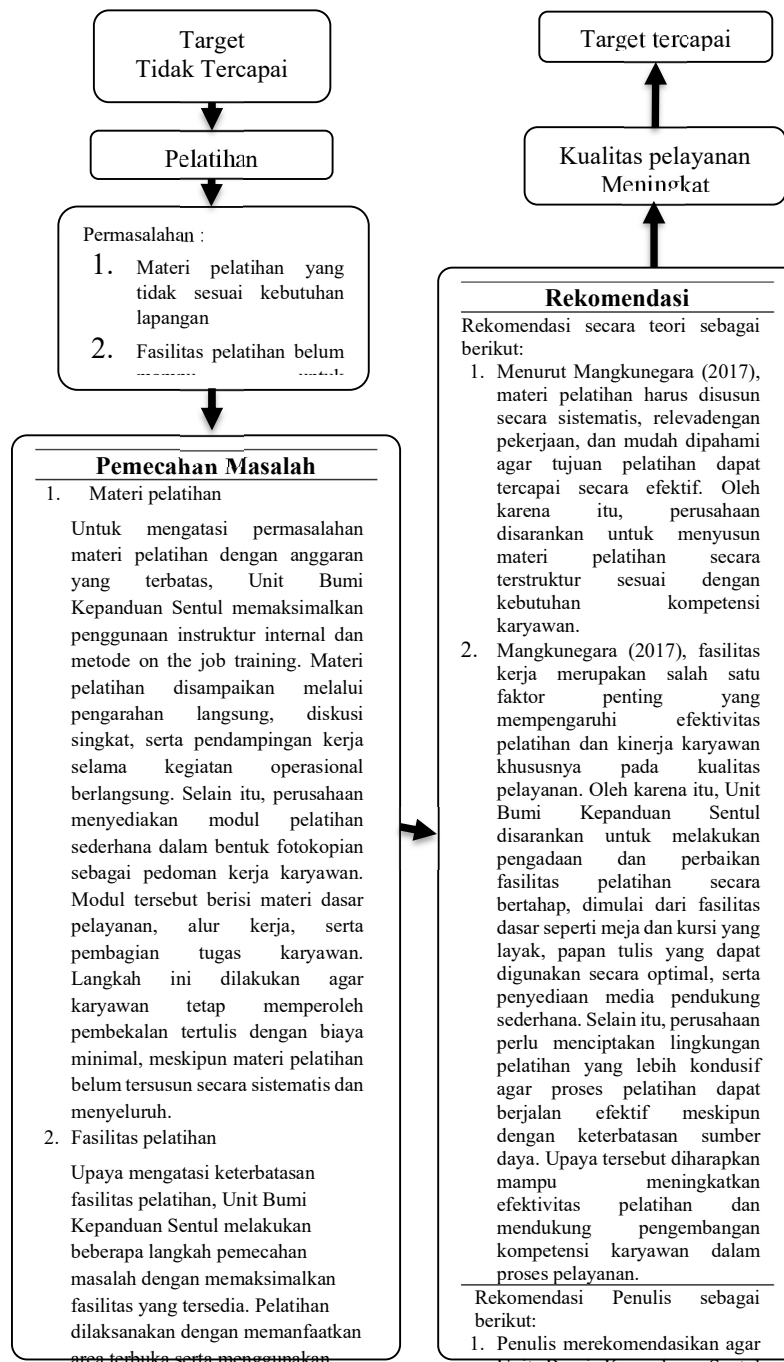
Keterbatasan sarana dan prasarana pelatihan turut memengaruhi efektivitas proses pembelajaran. Fasilitas yang kurang memadai membatasi variasi metode pelatihan yang dapat diterapkan, sehingga menurunkan motivasi karyawan dalam mengembangkan keterampilan. Mangkunegara [1], menyatakan bahwa fasilitas kerja merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi efektivitas pelatihan serta kinerja karyawan, terutama dalam hal kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelatihan tanpa dukungan fasilitas yang memadai cenderung memberikan dampak yang kurang maksimal terhadap peningkatan kompetensi karyawan.

Perubahan sikap kerja karyawan yang mulai terlihat setelah pelaksanaan pelatihan menunjukkan adanya potensi pelatihan dalam meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab. Keberhasilan pelatihan sangat dipengaruhi oleh dukungan lingkungan kerja dan kesempatan nyata untuk menerapkan hasil pelatihan [4]. Namun, perubahan tersebut belum terjadi secara konsisten pada seluruh karyawan. Hal ini menandakan perlunya pelatihan lanjutan yang disertai dengan evaluasi secara berkala agar hasil pelatihan dapat diterapkan secara berkesinambungan dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Dari perspektif kualitas pelayanan, hasil penelitian mengindikasikan bahwa peningkatan pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Masih ditemukannya keluhan dari konsumen menunjukkan bahwa kompetensi karyawan perlu terus dikembangkan, khususnya pada aspek komunikasi dan pelayanan prima. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelatihan karyawan harus disesuaikan dengan kebutuhan nyata di lapangan, didukung oleh fasilitas yang memadai, serta dilengkapi dengan pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, Pembahasan ini menggambarkan bahwa pelatihan karyawan memiliki peranan penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Namun, tingkat efektivitas pelatihan sangat dipengaruhi oleh perencanaan yang matang, kesesuaian materi, ketersediaan fasilitas, serta keberlanjutan pelaksanaannya. Temuan ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara [1] yang menyatakan bahwa pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan agar kinerja dan kualitas pelayanan dapat tercapai secara optimal. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dan pengembangan sistem pelatihan karyawan secara lebih terstruktur dan berkelanjutan di masa mendatang.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, materi pelatihan yang diberikan masih bersifat umum dan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan kerja, serta fasilitas pelatihan masih terbatas, seperti area pelatihan di ruang terbuka dan tidak tersedianya sarana pendukung utama. Fakta-fakta tersebut menegaskan bahwa pelaksanaan pelatihan karyawan belum didukung perencanaan dan fasilitas yang memadai.



Gambar 3.1 Model Penerapan Pelatihan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Unit Bumi Kependuan Sentul Bogor, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelatihan karyawan di Unit Bumi Kependuan Sentul Bogor telah dilakukan, namun belum berjalan secara optimal karena belum dilaksanakan secara sistematis dan belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan. Materi pelatihan yang masih bersifat umum dan belum bersifat teknis serta keterbatasan fasilitas pendukung secara lisan dan melalui media digital sederhana, seperti pesan daring, guna menutupi keterbatasan media visual. Upaya tersebut dilakukan sebagai solusi sementara dengan memprioritaskan efisiensi anggaran, sambil menyesuaikan kondisi dan kemampuan perusahaan dalam penyediaan fasilitas pelatihan yang lebih memadai di masa

Analisis Pelatihan Karyawan Pada Unit Bumi Kependuan Sentul Bogor (Arit Nugman Ibrahim)

penelitian dan menggunakan alat sederhana yang masih layak digunakan. Penelitian juga menerapkan metode pelatihan berbasis praktik lapangan dan penemuan di Unit Bumi Kependuan Sentul Bogor telah dilakukan, namun belum berjalan secara optimal karena belum dilaksanakan secara sistematis dan belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan. Materi pelatihan yang masih bersifat umum dan belum bersifat teknis serta keterbatasan fasilitas pendukung secara lisan dan melalui media digital sederhana, seperti pesan daring, guna menutupi keterbatasan media visual. Upaya tersebut dilakukan sebagai solusi sementara dengan memprioritaskan efisiensi anggaran, sambil menyesuaikan kondisi dan kemampuan perusahaan dalam penyediaan fasilitas pelatihan yang lebih memadai di masa

Rekomendasi secara teori sebagai berikut:
 1. Menurut Mangkunegara (2017), materi pelatihan harus disusun secara sistematis, relevandengan pekerjaan, dan mudah dipahami agar tujuan pelatihan dapat tercapai secara efektif. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk menyusun materi pelatihan secara terstruktur sesuai dengan kebutuhan kompetensi karyawan.
 2. Mangkunegara (2017), fasilitas kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi efektivitas pelatihan dan kinerja karyawan khususnya pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu, Unit Bumi Kependuan Sentul disarankan untuk melakukan pengadaan dan perbaikan fasilitas pelatihan secara bertahap, dimulai dari fasilitas dasar seperti meja dan kursi yang layak, papan tulis yang dapat digunakan secara optimal, serta penyediaan media pendukung sederhana. Selain itu, perusahaan perlu menciptakan lingkungan pelatihan yang lebih kondusif agar proses pelatihan dapat berjalan efektif meskipun dengan keterbatasan sumber daya. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelatihan dan mendukung pengembangan kompetensi karyawan dalam proses pelayanan.
 Rekomendasi Penulis sebagai berikut:
 1. Penulis merekomendasikan agar Unit Bumi Kependuan Sentul memfokuskan materi pelatihan pada penguatan kompetensi pelayanan, khususnya *service excellent*, manajemen keluhan, dan pembentukan budaya pelayanan. Materi pelatihan mencakup standar operasional prosedur, dan belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan. Materi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan pengalaman pelayanan yang profesional serta konsisten bagi pengunjung.
 2. Agar perusahaan menetapkan skala prioritas pengadaan fasilitas pelatihan, dimulai dari perbaikan fasilitas yang rusak

menyebabkan pelatihan belum memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, sebagai langkah selanjutnya, perusahaan disarankan untuk menyusun program pelatihan yang lebih terstruktur melalui analisis kebutuhan pelatihan, pengembangan materi yang relevan dengan kondisi kerja di lapangan, serta penyediaan fasilitas pendukung yang memadai agar pelatihan dapat dilaksanakan secara efektif dan berkelanjutan. Temuan penelitian ini juga memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada organisasi jasa outdoor sangat bergantung pada sistem pelatihan yang tepat dan berorientasi pada praktik lapangan. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji efektivitas pelatihan secara kuantitatif atau mengembangkan model pelatihan berbasis kebutuhan spesifik organisasi sejenis guna memperkaya kajian pengembangan sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. A. A. P. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- [2] S. P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Indonesia: Bumi Aksara, 2015.
- [3] G. Dessler, *Human Resource Management*, 15th ed. New York, NY, USA: Pearson Education, 2017.
- [4] R. A. Noe, J. R. Hollenbeck, B. Gerhart, and P. M. Wright, *Fundamentals of Human Resource Management*, 8th ed. New York, NY, USA: McGraw-Hill Education, 2020.
- [5] E. Salas, S. I. Tannenbaum, K. Kraiger, and K. Smith-Jentsch, "The science of training and development in organizations: What matters in practice," *Psychological Science in the Public Interest*, vol. 22, no. 2, pp. 74–101, 2021.
- [6] J. Kim, M. Song, and J. Lee, "The effect of training on service quality and customer satisfaction in the tourism industry," *Tourism Management*, vol. 72, pp. 1–10, 2019.
- [7] O. M. Karatepe, E. Rezapouraghdam, and M. Hassannia, "Job training, work engagement, and service performance: The mediating role of job satisfaction," *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 34, no. 2, pp. 563–585, 2022.
- [8] A. Rahmawati, S. Nugroho, and D. Lestari, "Pelatihan dan pendampingan sumber daya manusia terhadap peningkatan kualitas pelayanan usaha jasa," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 18, no. 2, pp. 145–156, 2021.
- [9] A. Pratama and T. Lestari, "Analisis pelaksanaan pelatihan karyawan pada perusahaan jasa," *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, vol. 5, no. 1, pp. 25–34, 2023.
- [10] R. Herwina, "Pelatihan kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 9, no. 1, pp. 45–53, 2021.
- [11] S. Indrawijaya and Dhamiri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Indonesia: RajaGrafindo Persada, 2012.
- [12] I. Kusuma, "Pengelolaan sumber daya manusia dan kinerja organisasi," *Jurnal Manajemen Strategi*, vol. 6, no. 1, pp. 55–64, 2021.
- [13] Julyanthry, N. L. Putri, and I. W. Santika, "Pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 15, no. 2, pp. 120–130, 2023.