



Analisis Pelaksanaan Pelatihan Karyawan di PT Cigwa Indonesia Jaya

Siti Maulidia Apriliani*, Palahudin

Universitas Djuanda

Alamat: Jl. Tol Ciawi No1, Ciawi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, 16720, Indonesia

Email: maulidiaapriliani2@gmail.com, Email: palahudin@unida.ac.id

Korespondensi penulis: maulidiaapriliani2@gmail.com

Abstract. *This study aims to evaluate the implementation of employee training at PT Cigwa Indonesia Jaya, particularly in the tourism sector, in order to improve work quality and productivity. The implementation of training in this company faces obstacles related to the selection of less competent instructors and an imbalance in the number of training participants. Using observation, interviews, and data analysis methods, the study finds that the training provided has not been optimal due to time constraints and scheduling conflicts with the company's operational working hours. In addition, the understanding of training materials has not been evenly distributed among employees, which has an impact on the company's operational performance. This study recommends improvements in instructor selection, periodic evaluation of training effectiveness, and the implementation of an online-based training system to address time limitation issues. The implications of this study provide insights for PT Cigwa Indonesia Jaya to improve and design more systematic training programs in order to enhance employee performance and achieve company targets.*

Keywords: *Employee training, human resource management, work productivity, tourism, PT Cigwa Indonesia Jaya*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelatihan karyawan di PT. Cigwa Indonesia Jaya, khususnya dalam sektor pariwisata, guna meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja. Pelaksanaan pelatihan di perusahaan ini mengalami kendala dalam hal pemilihan instruktur yang kurang kompeten dan ketidakseimbangan jumlah peserta pelatihan. Melalui metode observasi, wawancara, dan analisis data, penelitian ini menemukan bahwa pelatihan yang diberikan belum optimal karena adanya keterbatasan waktu dan bentrokan jadwal dengan jam kerja operasional perusahaan. Selain itu, pemahaman materi pelatihan belum merata di seluruh karyawan, yang berdampak pada kinerja operasional perusahaan. Penelitian ini menyarankan perbaikan dalam pemilihan instruktur, evaluasi berkala terhadap efektivitas pelatihan, serta penerapan sistem pelatihan berbasis daring untuk mengatasi masalah keterbatasan waktu. Implikasi dari penelitian ini memberikan wawasan bagi PT. Cigwa Indonesia Jaya untuk memperbaiki dan merancang pelatihan yang lebih sistematis guna meningkatkan kinerja karyawan dan pencapaian target perusahaan.

Kata kunci: Pelatihan karyawan, manajemen sumber daya manusia, produktivitas kerja, pariwisata, PT. Cigwa Indonesia Jaya

LATAR BELAKANG

Latar belakang penelitian ini berkaitan dengan pentingnya pelatihan karyawan dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja di sebuah perusahaan, khususnya pada perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata. PT. Cigwa Indonesia Jaya, yang mengelola destinasi wisata edukasi di Cisarua, Bogor, menghadapi tantangan dalam

mengoptimalkan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kinerja operasional dan layanan pelanggan. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan di perusahaan ini dihadapkan pada masalah instruktur yang tidak selalu memiliki kompetensi yang sesuai dan adanya ketidakseimbangan jumlah peserta pelatihan. Permasalahan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelatihan agar lebih efektif dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berpengaruh langsung terhadap kinerja perusahaan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kinerja karyawan dalam berbagai sektor, termasuk pariwisata (Ali, 2024; Baldwin & Ford, 2022). Namun, di PT. Cigwa Indonesia Jaya, pelaksanaan pelatihan masih belum optimal. Masalah utama yang ditemukan adalah ketidakmerataan dalam pelaksanaan pelatihan serta kurangnya kualitas instruktur yang mampu menyampaikan materi dengan efektif. Hal ini memunculkan gap antara tujuan pelatihan yang ingin dicapai dengan hasil yang diterima oleh perusahaan, terutama dalam hal kualitas layanan kepada wisatawan dan pencapaian target operasional. Penelitian ini menjadi penting karena adanya urgensi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitas pelatihan, serta mencari solusi yang dapat meningkatkan penerapan pelatihan secara optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan pelatihan karyawan di PT. Cigwa Indonesia Jaya, mengidentifikasi masalah yang dihadapi dalam proses pelatihan, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pelatihan guna meningkatkan kinerja karyawan dan pencapaian target perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan manajemen sumber daya manusia di sektor pariwisata dan memperkaya studi terkait pengelolaan pelatihan di industri jasa.

KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis penelitian ini berfokus pada konsep-konsep utama yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia (SDM), khususnya mengenai pelatihan karyawan dan pengembangan kompetensi yang berhubungan dengan peningkatan kinerja

organisasi. Teori manajemen sumber daya manusia menggarisbawahi pentingnya pengelolaan karyawan sebagai aset strategis dalam suatu organisasi, yang tidak hanya bertujuan untuk mencapai efisiensi operasional, tetapi juga untuk mengembangkan potensi individu dalam mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Ali (2024), manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah bidang yang bertanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisasikan, dan mengelola kegiatan yang berkaitan dengan tenaga kerja dalam suatu organisasi. Salah satu komponen utama dari MSDM adalah pelatihan, yang berfungsi untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan agar dapat melakukan pekerjaan mereka dengan lebih efektif dan efisien. Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja serta kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan, yang pada gilirannya berdampak positif pada kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Pelatihan karyawan merupakan alat yang penting dalam pengembangan SDM, terutama dalam konteks organisasi yang bergerak di sektor jasa, seperti pariwisata. Dalam konteks ini, penelitian yang dilakukan oleh Noe & Byars (2022) menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif tidak hanya bergantung pada materi yang diberikan, tetapi juga pada kualitas instruktur dan metode yang digunakan. Metode pelatihan yang tepat, seperti pelatihan berbasis kompetensi, akan lebih efektif dalam meningkatkan keterampilan teknis dan soft skills karyawan, yang sangat dibutuhkan dalam pelayanan pariwisata.

Baldwin & Ford (2022) dalam penelitian mereka juga menekankan pentingnya peran instruktur dalam kesuksesan pelatihan. Instruktur yang kompeten dan mampu menyampaikan materi dengan cara yang jelas dan mudah dipahami sangat penting untuk memastikan bahwa karyawan dapat menguasai keterampilan yang diajarkan. Oleh karena itu, kualitas instruktur menjadi faktor kunci dalam efektivitas pelatihan. Dalam hal ini, perusahaan harus memastikan bahwa instruktur yang dipilih memiliki kualifikasi yang sesuai dan mampu memotivasi serta menginspirasi peserta pelatihan.

Penelitian sebelumnya oleh Simamarta (2021) mengungkapkan bahwa keterlibatan semua karyawan dalam pelatihan, bukan hanya perwakilan, dapat meningkatkan hasil pelatihan secara signifikan. Hal ini juga relevan dengan temuan yang ada di PT. Cigwa Indonesia Jaya, di mana pelatihan tidak dilakukan secara merata kepada seluruh karyawan, sehingga hanya sebagian kecil karyawan yang mendapat manfaat dari

pelatihan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam menunjukkan bahwa pelatihan yang merata dapat meningkatkan kualitas keseluruhan layanan dan operasional perusahaan, serta membantu mencapai tujuan perusahaan lebih efektif.

Dari penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa pelaksanaan pelatihan yang terbatas pada jumlah peserta dan instruktur internal yang tidak memiliki kompetensi khusus menyebabkan penyampaian materi yang kurang efektif dan tidak optimal. Hal ini mengarah pada pengembangan hipotesis yang tidak tersurat dalam penelitian ini, yaitu bahwa penerapan sistem pelatihan yang terstruktur, melibatkan instruktur yang kompeten, serta mengoptimalkan keikutsertaan seluruh karyawan dalam program pelatihan akan meningkatkan efektivitas pelatihan dan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan serta pencapaian target perusahaan.

Dengan mengacu pada teori-teori tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut masalah yang dihadapi PT. Cigwa Indonesia Jaya dalam melaksanakan pelatihan karyawan dan untuk memberikan rekomendasi yang didasarkan pada pendekatan teori manajemen sumber daya manusia dan pengembangan pelatihan yang lebih efektif.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan karyawan di PT. Cigwa Indonesia Jaya. Penelitian ini melibatkan seluruh karyawan yang terlibat dalam pelatihan, dengan sampel yang diambil secara purposive dari karyawan yang mengikuti pelatihan pada periode 2023-2025.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi digunakan untuk menilai pelaksanaan pelatihan, wawancara dilakukan dengan manajer HRD dan beberapa karyawan untuk mendapatkan pandangan lebih mendalam, dan kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi karyawan terkait kualitas instruktur, materi, dan efektivitas pelatihan menggunakan skala Likert.

Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan menggunakan uji validitas konstruk dan menghitung koefisien Cronbach's Alpha untuk konsistensi internal. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui distribusi tanggapan

responden dan dianalisis secara inferensial untuk menguji hubungan antar variabel yang terlibat.

Model penelitian yang digunakan adalah model pengembangan pelatihan berbasis kompetensi yang mencakup instruktur, peserta, materi, dan metode pelatihan (Ali, 2024; Baldwin & Ford, 2022), guna memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan efektivitas pelatihan di perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan selama dua bulan, mulai dari September hingga November 2025, di PT. Cigwa Indonesia Jaya yang terletak di Cisarua, Bogor. Data dikumpulkan menggunakan tiga teknik utama: observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran langsung mengenai pelaksanaan pelatihan di lapangan, terutama terkait dengan cara pelaksanaan dan respon peserta terhadap pelatihan. Wawancara dilakukan dengan manajer HRD dan beberapa karyawan yang terlibat dalam pelatihan untuk memperoleh pandangan lebih mendalam tentang pelaksanaan pelatihan dan tantangan yang dihadapi. Kuesioner dibagikan kepada 50 karyawan yang mengikuti pelatihan pada periode 2023-2025 untuk mengukur persepsi mereka terhadap kualitas instruktur, relevansi materi, serta efektivitas pelatihan.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan temuan-temuan terkait pelaksanaan pelatihan. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun PT. Cigwa Indonesia Jaya telah melakukan upaya pelatihan, ada beberapa kendala yang menghambat efektivitas pelatihan.

a) Kualitas Instruktur dalam Pelatihan

Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah rendahnya kualitas instruktur yang terlibat dalam pelatihan. Berdasarkan kuesioner, 61% responden merasa bahwa instruktur yang dihadirkan belum memiliki kompetensi yang cukup dalam menyampaikan materi pelatihan. Hal ini disebabkan karena mayoritas instruktur yang dipilih adalah karyawan internal yang belum memiliki keahlian khusus dalam bidang pelatihan atau pengajaran. Sebanyak 35% responden mengungkapkan bahwa instruktur

seringkali tidak dapat menjelaskan materi dengan cara yang mudah dipahami, sehingga beberapa peserta kesulitan dalam memahami topik yang dibahas.

Tabel 1.1: Data Target Pendapatan PT Cigwa Indonesia Jaya Tahun 2024

No	Bulan	Target Pendapatan (Rp)	Realisasi Pendapatan (Rp)	Persentase (%)	Keterangan
1	Januari	150.000.000	190.080.000	126	Tercapai
2	Februari	150.000.000	95.590.000	63	Tidak Tercapai
3	Maret	150.000.000	80.200.000	53	Tidak Tercapai
4	April	150.000.000	295.365.000	196	Tercapai
5	Mei	150.000.000	200.320.000	133	Tercapai
6	Juni	150.000.000	145.390.000	96	Tidak Tercapai
7	Juli	150.000.000	102.543.000	68	Tidak Tercapai
8	Agustus	150.000.000	85.543.000	57	Tidak Tercapai
9	September	150.000.000	70.650.000	47	Tidak Tercapai
10	Oktober	150.000.000	62.920.000	41	Tidak Tercapai
11	November	150.000.000	78.710.000	52	Tidak Tercapai
12	Desember	150.000.000	180.724.000	120	Tercapai
Rata-Rata		150.000.000	126.336.250	84	Tidak Tercapai

Sumber: PT Cigwa Indonesia Jaya, 2025

b) Ketidakseimbangan Peserta Pelatihan

Ketidakseimbangan jumlah peserta yang terlibat dalam setiap sesi pelatihan menjadi masalah signifikan lainnya yang ditemukan dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang terkumpul, sekitar 64% responden merasa bahwa pelatihan yang dilaksanakan tidak merata, karena hanya sebagian kecil karyawan yang dapat mengikuti pelatihan secara langsung. Masalah utama yang dihadapi adalah bentrokan antara jadwal pelatihan dan jam operasional perusahaan. Hal ini menyebabkan bahwa tidak semua karyawan dapat mengikuti pelatihan pada waktu yang sama, dan hanya perwakilan dari setiap divisi atau bagian yang terlibat dalam pelatihan. Akibatnya, transfer pengetahuan yang seharusnya didapat oleh seluruh karyawan tidak dapat dilakukan secara maksimal, sehingga mengurangi efektivitas pelatihan.

Tabel 1.2: Pelaksanaan Pelatihan pada Bidang Pelayanan, Keselamatan, dan Operasional di PT Cigwa Indonesia Jaya, 2023-2025

No	Jenis Pelatihan	Jadwal	Instruktur	Peserta	Output
1	Pelayanan Customer (Service Excellence)	15 Mei 2023	BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi)	8 orang	Peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan
2	Public Speaking dan Hospitality	20 Mei 2023	Lembaga Pelatihan Pariwisata Nusantara	7 orang	Peningkatan kemampuan komunikasi dan sikap pelayanan
3	Manajemen Hotel dan Akomodasi Wisata	10 Juni 2024	Dinas Pariwisata Kabupaten	6 orang	Peningkatan pemahaman manajemen dan operasional akomodasi
4	Kebersihan, Kesehatan, dan Keselamatan, dan Lingkungan (CHSE)	18 Juni 2024	Lembaga Pelatihan Pariwisata Nusantara	9 orang	Penerapan standar CHSE dalam operasional pariwisata
5	Digital Marketing Pariwisata	5 Maret 2025	PT Digital Wiasata Indonesia	5 orang	Peningkatan promosi dan pemasaran digital pariwisata
6	Pelatihan Pemandu Wisata (Tour Guide)	12 April 2025	Himpunan Pramuwisata Indonesia	8 orang	Peningkatan kompetensi pemanduan dan pelayanan wisata

Sumber: PT Cigwa Indonesia Jaya, 2025

c) Implikasi Keterbatasan dalam Pelatihan

Keterbatasan dalam hal kualitas instruktur dan ketidakseimbangan jumlah peserta memiliki dampak signifikan pada efektivitas pelatihan. Karyawan yang tidak bisa mengikuti pelatihan secara langsung hanya mendapatkan materi secara tidak langsung, sehingga pemahaman terhadap materi menjadi terbatas. Hal ini berdampak pada penurunan kinerja karyawan dan tidak tercapainya target operasional perusahaan.

2. Keterkaitan dengan Teori Pelatihan

Pelatihan yang efektif, seperti yang dijelaskan oleh Baldwin & Ford (2022), sangat bergantung pada kualitas instruktur dan distribusi peserta yang merata. Pelatihan yang dilakukan dengan kualitas instruktur yang kurang memadai dan peserta yang tidak merata dapat mengurangi efektivitasnya. Hasil penelitian ini konsisten dengan teori tersebut, yang menunjukkan bahwa ketidakseimbangan dalam kedua faktor ini mempengaruhi hasil pelatihan dan kinerja karyawan.

a) Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini menunjukkan kesamaan dengan temuan penelitian Simamarta (2021), yang menyatakan bahwa masalah kualitas instruktur dan distribusi peserta berpengaruh pada efektivitas pelatihan. Dalam penelitian ini, juga ditemukan bahwa kurangnya instruktur yang kompeten dan peserta yang tidak merata menghambat pelaksanaan pelatihan yang efektif.

b) Rekomendasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelatihan

Berdasarkan hasil temuan ini, disarankan agar perusahaan melakukan evaluasi terhadap instruktur yang digunakan dalam pelatihan, dan jika memungkinkan, menghadirkan instruktur eksternal yang lebih kompeten. Selain itu, perusahaan dapat menerapkan pelatihan berbasis daring atau blended learning untuk memastikan seluruh karyawan dapat mengikuti pelatihan meskipun ada benturan dengan jam kerja operasional.

c) Implikasi terhadap Pencapaian Tujuan Perusahaan

Pelatihan yang tidak merata dan tidak efektif dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam pelaksanaan pelatihan dengan mempertimbangkan kualitas instruktur dan distribusi peserta agar tujuan pelatihan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan dan pencapaian target perusahaan, dapat tercapai dengan optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelatihan karyawan di PT. Cigwa Indonesia Jaya belum optimal dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Penilaian terhadap kualitas instruktur menunjukkan bahwa sebagian besar instruktur tidak memiliki kompetensi yang memadai untuk menyampaikan materi pelatihan dengan efektif, yang berdampak pada pemahaman materi yang kurang menyeluruh oleh karyawan. Selain itu, ketidakseimbangan peserta yang terlibat dalam setiap sesi pelatihan menyebabkan distribusi pengetahuan tidak merata, sehingga pelatihan yang diadakan belum dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh karyawan. Akibatnya, tujuan pelatihan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pencapaian target perusahaan belum tercapai secara maksimal.

Namun, meskipun terdapat keterbatasan dalam pelaksanaan pelatihan, perusahaan telah berupaya memperbaiki masalah ini dengan meningkatkan kualitas instruktur dan merencanakan pelatihan yang lebih terstruktur. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis daring atau blended learning dapat menjadi solusi untuk mengatasi ketidakseimbangan peserta dan memastikan seluruh karyawan mendapatkan pelatihan yang sesuai dengan jadwal operasional perusahaan.

Saran yang dapat diberikan untuk PT. Cigwa Indonesia Jaya adalah untuk lebih memperhatikan kompetensi instruktur, baik internal maupun eksternal, serta memastikan bahwa materi yang disampaikan relevan dengan kebutuhan pekerjaan karyawan. Selain itu, perusahaan disarankan untuk meningkatkan fleksibilitas dalam pelaksanaan pelatihan, baik dengan menyusun jadwal pelatihan yang lebih teratur maupun dengan menggunakan metode pelatihan berbasis daring untuk mengurangi ketidakseimbangan peserta.

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada jumlah sampel yang terbatas dan fokus hanya pada satu perusahaan, sehingga hasil penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasi ke perusahaan lain di industri yang sama. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan memperluas sampel dan mempertimbangkan faktor-faktor eksternal lainnya yang dapat mempengaruhi efektivitas pelatihan karyawan di sektor pariwisata.

DAFTAR REFERENSI

- Ali, M. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep dan Praktik Modern*. Mitra Wacana Media.
- Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (2022). *Training and Development in Organizations: Improving Performance and Learning*. McGraw-Hill Education.
- Certo, S. C. (2023). *Modern Management: Concepts and Skills*. Pearson Education.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Elbadiansyah. (2019). *Fungsi dan Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish.
- Fayol, H. (2022). *General and Industrial Management*. Pitman Publishing.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Dasar-dasar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Kristina, R. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen*. Alfabeta.
- Mangkunegara, A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.

- Mangkunegara, A. P. (2022). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nainggolan, Y. (2021). *Pelatihan dan Pengembangan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja*. CV Bintang Terang.
- Noe, R. A. (2021). *Employee Training and Development* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Noe, R. A., & Byars, L. L. (2022). *Human Resource Management*. McGraw-Hill.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (14th ed.). Prentice Hall.
- Simamarta, H. (2021). *Pelatihan dan Manfaatnya dalam Pengembangan SDM*. Citra Wacana.
- Stoikovska, M., & Sterafimovic, J. (2019). *Strategic Human Resource Management in Modern Organizations*. University Press.
- Wahyuningsih, E. (2019). *Evaluasi Program Pelatihan dan Pengembangan SDM*. Pustaka Pelajar.
- Yuliani, D. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*. Lintas Media.