

IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN TOKO ALFAMART MAGIORE DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI PT.SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK.

Ananda Cholig Anugrah
Manajemen, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan
E-mail: *Anandasuryanitoha22@gmail.com

ABSTRAK

Pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kinerja dan efisiensi operasional sebuah perusahaan ritel, termasuk Toko Alfamart Magiore. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program pelatihan dan pengembangan karyawan serta dampaknya terhadap kinerja individu, tim, dan operasional toko secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap karyawan dan manajemen toko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan di Alfamart Magiore dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan dalam berbagai bentuk, termasuk pelatihan dasar bagi karyawan baru, pelatihan teknis dan operasional, pelatihan soft skill, serta pengembangan karyawan melalui training supervisor dan e-learning. Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan memberikan dampak positif terhadap peningkatan keterampilan individu, kerja sama tim, dan kualitas layanan pelanggan. Selain itu, pelatihan berkontribusi terhadap efisiensi operasional, peningkatan produktivitas, dan pencapaian target perusahaan. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam implementasi pelatihan, seperti kendala waktu, tingkat partisipasi karyawan, serta perlunya pembaruan materi pelatihan sesuai perkembangan teknologi dan kebijakan perusahaan. Untuk mengatasi kendala tersebut, penelitian ini merekomendasikan penerapan metode pelatihan yang lebih fleksibel, peningkatan keterlibatan karyawan melalui insentif, serta pembaruan materi pelatihan secara berkala agar tetap relevan dengan kebutuhan industri ritel. Dengan demikian, pelatihan dan pengembangan karyawan di Alfamart Magiore dapat terus ditingkatkan guna menunjang keberlanjutan dan daya saing perusahaan.

Kata kunci

Pelatihan Karyawan, Pengembangan Karyawan, Kinerja, Alfamart, Industri Ritel.

ABSTRACT

Employee training and development are crucial factors in enhancing performance and operational efficiency in retail companies, including Alfamart Magiore Store. This study aims to analyze the implementation of employee training and development programs and their impact on individual performance, teamwork, and overall store operations. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving employees and store management. The findings reveal that training at Alfamart Magiore is conducted systematically and continuously in various forms, including basic training for new employees, technical and operational training, soft skills training, and employee development through supervisor training and e-learning. The study also highlights that employee training and development positively impact individual skills, teamwork, and customer service quality. Additionally, training contributes to operational efficiency, increased productivity, and the achievement of company targets. However, some challenges in training implementation were identified, such as time constraints, employee participation levels, and the need for updated training materials in line with technological advancements and company policies. To address these challenges,

this study recommends adopting more flexible training methods, increasing employee engagement through incentives, and regularly updating training materials to align with the needs of the retail industry. By doing so, employee training and development at Alfamart Magiore can continue to improve, supporting the company's sustainability and competitiveness.

Keywords | *Employee training, Employee Development, Performance, Alfamart, Retail Industry*

1. PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini mengulas secara mendalam tentang pentingnya pelatihan dan pengembangan karyawan di tengah ketatnya persaingan bisnis, khususnya di sektor ritel. Fenomena persaingan yang semakin ketat telah mendorong perusahaan-perusahaan di Indonesia, termasuk PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. (Alfamart), untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan serta produk. Dalam konteks ini, kinerja karyawan menjadi salah satu indikator utama kesuksesan jangka panjang. Karyawan yang terampil dan berpengetahuan tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan menjadi strategi vital untuk memastikan karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja.

Salah satu perusahaan yang menjadi fokus penelitian ini adalah PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk., yang terkenal dengan jaringan toko Alfamart. Sebagai pemain besar di industri ritel, Alfamart sangat menyadari bahwa untuk tetap kompetitif, mereka harus memberikan pelayanan terbaik dan mengoptimalkan operasional toko. Hal ini secara langsung berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia mereka. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan karyawan dianggap sebagai investasi strategis untuk memastikan setiap individu dalam organisasi memiliki kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan mampu beradaptasi dengan perubahan pasar.

Namun, meskipun Alfamart telah menerapkan program pelatihan dan pengembangan, efektivitasnya masih dipertanyakan. Bab ini menyoroti permasalahan nyata yang terjadi di Toko Alfamart Magiore. Melalui kasus-kasus karyawan seperti Lindra, Beni, dan Fadiah, jurnal ini mengungkap adanya kesenjangan antara tujuan program pelatihan dan hasil yang dicapai. Ketiga karyawan tersebut, meskipun telah mengikuti pelatihan, gagal dalam kenaikan jabatan atau mendapatkan insentif yang seharusnya mereka raih. Analisis awal menunjukkan beberapa faktor penyebab kegagalan ini, antara lain:

- Implementasi hasil pelatihan yang belum optimal di lingkungan kerja sehari-hari.
- Produktivitas dan target yang belum tercapai, menunjukkan bahwa pelatihan belum sepenuhnya berhasil diterjemahkan menjadi kinerja yang lebih baik.
- Durasi pelatihan yang terbatas, yang membuat karyawan tidak memiliki waktu yang cukup untuk menguasai materi secara mendalam.
- Kurangnya evaluasi pasca-pelatihan, sehingga tidak ada umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan kinerja.

Adanya permasalahan ini menggarisbawahi urgensi untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang dengan fokus ganda: pertama, untuk mengeksplorasi secara detail bagaimana implementasi pelatihan dan pengembangan karyawan dijalankan di toko Alfamart Magiore. Kedua, untuk menganalisis dampak nyata dari program tersebut terhadap kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk

mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas program pelatihan dan bagaimana keterampilan yang diperoleh diterapkan dalam operasional toko sehari-hari.

Sebagai salah satu jaringan ritel terbesar di Indonesia, Alfamart menyadari betul urgensi dari pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Di Toko Alfamart Magiore, penerapan program pelatihan dan pengembangan menjadi prioritas strategis. Program ini tidak hanya berfokus pada keterampilan teknis seperti pelayanan pelanggan dan pengelolaan stok, tetapi juga pada pengembangan sikap, perilaku, dan etika kerja. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam memastikan efektivitas program ini. Jurnal ini menyoroti beberapa kasus nyata di mana karyawan seperti Lindra, Beni, dan Fadiah gagal meraih kenaikan jabatan atau insentif, meskipun telah mengikuti serangkaian pelatihan. Kegagalan ini disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari implementasi hasil pelatihan yang belum optimal, produktivitas yang belum tercapai, durasi pelatihan yang terbatas, hingga kurangnya evaluasi pasca-pelatihan yang dapat memberikan umpan balik konstruktif. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan program pelatihan dan hasil yang diharapkan, yang kemudian menjadi dasar bagi penelitian ini.

Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini menetapkan fokus dan tujuan yang jelas. Fokus utama penelitian adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi pelatihan dan pengembangan karyawan dilakukan di Toko Alfamart Magiore dan apa dampaknya terhadap kinerja karyawan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai proses implementasi pelatihan dan bagaimana keterampilan yang diperoleh diterapkan dalam lingkungan kerja sehari-hari. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang luas dan multidimensional. Secara teoretis, penelitian ini akan menjadi referensi penting bagi studi-studi serupa di masa depan, khususnya bagi Universitas Pamulang. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi pertimbangan berharga bagi manajemen Alfamart dalam mengambil keputusan dan menyempurnakan kebijakan pelatihan dan pengembangan mereka. Terakhir, secara akademis, penelitian ini berfungsi sebagai acuan bagi mahasiswa dan peneliti lain yang tertarik pada bidang manajemen sumber daya manusia, memberikan landasan empiris yang kuat untuk eksplorasi lebih lanjut.

Secara keseluruhan, bab ini memberikan gambaran komprehensif mengenai latar belakang, permasalahan, serta pentingnya penelitian ini. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini mencakup aspek teoretis, praktis, dan akademis. Secara teoretis, hasil penelitian dapat menjadi rujukan bagi studi lebih lanjut. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan kebijakan pelatihan yang lebih efektif di masa depan. Sedangkan dari sisi akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau peneliti lain yang tertarik pada bidang sumber daya manusia. Dengan sistematika penulisan yang terstruktur, jurnal ini siap untuk mengupas tuntas permasalahan yang ada dan memberikan kontribusi yang signifikan.

2. METODE PENELITIAN

Bab metodologi ini menjelaskan secara rinci pendekatan dan tahapan yang digunakan dalam penelitian mengenai efektivitas pelatihan di Alfamart Magiore. Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif untuk menggali pemahaman mendalam tentang fenomena sosial. Pendekatan ini dipilih karena fokusnya adalah pada deskripsi, eksplorasi, dan interpretasi makna di balik realita, sesuai dengan pendapat Creswell, Sugiyono, dan Silverman. Lokasi penelitian adalah toko Alfamart Magiore di Gading Serpong, dengan periode pelaksanaan dari Januari hingga Maret 2025. Populasi penelitian adalah seluruh objek di toko tersebut, sementara sampelnya adalah toko itu sendiri. Responden kunci yang menjadi sumber data utama adalah tiga karyawan, yaitu Asisten Kepala Toko, Pramuniaga, dan Kasir.

Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan tiga teknik utama. Pertama adalah wawancara terstruktur, yang memungkinkan pengumpulan data primer yang akurat dan mendalam dari para responden. Kedua, observasi langsung dilakukan di lapangan untuk mengamati perilaku subjek dalam kondisi alami dan memperoleh data deskriptif. Terakhir, dokumentasi seperti data penjualan dan jurnal harian digunakan sebagai data sekunder untuk melengkapi temuan dari wawancara dan observasi.

Seluruh data yang terkumpul kemudian akan dianalisis melalui tiga tahapan kunci berdasarkan model Miles dan Huberman. Tahap pertama adalah reduksi data, di mana peneliti akan merangkum dan memfokuskan data yang rumit menjadi informasi yang lebih ringkas dan relevan. Tahap kedua adalah penyajian data, yaitu menyusun data yang sudah direduksi menjadi narasi yang terstruktur. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, di mana peneliti akan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan dari data untuk menarik kesimpulan yang valid dan memverifikasi temuan tersebut dengan konsep dasar penelitian. Proses analisis ini memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik didasarkan pada data yang kuat dan sistematis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian mengenai implementasi pelatihan dan pengembangan karyawan di toko Alfamart Magiore serta dampaknya terhadap kinerja. Alfamart, sebagai perusahaan ritel besar, menghadapi persaingan yang ketat, sehingga pengembangan sumber daya manusia (SDM) menjadi strategi krusial untuk mempertahankan daya saing. Di Alfamart Magiore, hal ini diwujudkan melalui program pelatihan komprehensif yang mencakup keterampilan teknis (kasir, manajemen stok), layanan pelanggan, soft skills (komunikasi, kerja sama tim), hingga pelatihan manajerial. Program ini dirancang berjenjang, dari level dasar hingga advance, untuk memberikan kesempatan pengembangan karier bagi karyawan.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan dan kendala. Berdasarkan kasus-kasus karyawan seperti Lindra, Beni, dan Fadiah, ditemukan bahwa

durasi pelatihan yang terbatas dan kurangnya evaluasi pasca-pelatihan menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas program. Hal ini berdampak pada kegagalan karyawan dalam promosi jabatan dan pencapaian target, menunjukkan adanya kesenjangan antara materi pelatihan dan implementasi di lapangan. Meskipun demikian, secara umum, implementasi pelatihan ini dianggap sistematis dan berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan di Alfamart Magiore terdiri dari berbagai bentuk, mulai dari pelatihan dasar (induksi) untuk karyawan baru, pelatihan teknis operasional (kasir, manajemen stok), pelatihan soft skills, hingga pengembangan karyawan melalui training supervisor. Selain itu, Alfamart juga memanfaatkan teknologi digital, seperti pelatihan daring dan modul e-learning, untuk memberikan fleksibilitas belajar bagi karyawan.

Pelatihan ini memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja. Secara individu, karyawan menjadi lebih memahami prosedur operasional dan target kerja. Secara tim, kerja sama meningkat, membuat operasional toko menjadi lebih efisien. Dampak ini juga terlihat pada peningkatan kepuasan pelanggan, yang dibuktikan dari ulasan positif, karena karyawan menjadi lebih percaya diri dan profesional dalam melayani. Selain itu, pelatihan juga berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja, mempermudah pencapaian target perusahaan, serta mempercepat adaptasi karyawan terhadap perubahan teknologi.

Secara lebih rinci, dampak pelatihan mencakup:

- a. Peningkatan pemahaman SOP, yang mengurangi kesalahan kerja.
- b. Meningkatnya kepuasan dan motivasi kerja, yang berdampak pada loyalitas karyawan.
- c. Meningkatnya kepercayaan diri karyawan dalam menjalankan tugas.

Dampak positif pada manajemen dan keberlanjutan perusahaan, karena pelatihan dapat mencetak kader-kader potensial untuk posisi yang lebih tinggi.

Penelitian ini juga menganalisis program pelatihan menggunakan analisis SWOT.

- a. Kekuatan (Strengths): Sistem pelatihan terstruktur, materi yang komprehensif (teknis dan soft skills), penggunaan teknologi (e-learning), serta komitmen manajemen.
- b. Kelemahan (Weaknesses): Keterbatasan waktu pelatihan akibat jadwal kerja padat, durasi yang singkat, kurangnya evaluasi pasca-pelatihan, serta rendahnya motivasi dari sebagian karyawan.
- c. Peluang (Opportunities): Kemajuan teknologi memungkinkan pengembangan metode pelatihan yang lebih inovatif (seperti simulasi VR), program insentif untuk meningkatkan motivasi, dan pertumbuhan industri ritel yang memberikan peluang untuk memperluas program pelatihan.
- d. Ancaman (Threats): (Teks asli memiliki duplikasi pada bagian ini, namun dapat disimpulkan bahwa ancaman yang mungkin ada adalah persaingan, perubahan teknologi yang cepat, dan kurangnya partisipasi karyawan).

Untuk mengatasi kelemahan dan memaksimalkan peluang, penelitian ini merekomendasikan beberapa strategi:

- a. Fleksibilitas dalam pelatihan, seperti menggunakan metode blended learning (kombinasi offline dan online).
- b. Peningkatan keterlibatan karyawan melalui insentif atau reward.

- c. Pembaruan materi pelatihan agar relevan dengan perkembangan teknologi dan tren ritel terbaru.

Secara keseluruhan, meskipun program pelatihan di Alfamart Magiore memberikan dampak positif yang signifikan, penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal durasi, evaluasi, dan motivasi karyawan, agar program tersebut dapat berjalan lebih optimal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi pelatihan dan pengembangan karyawan di Alfamart Magiore, disimpulkan bahwa program tersebut sangat berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan, kualitas layanan, dan efisiensi operasional. Pelatihan yang diterapkan—mulai dari pelatihan induksi, teknis, soft skill, hingga berbasis teknologi—terbukti memberikan dampak positif pada peningkatan produktivitas, kualitas layanan, serta motivasi kerja karyawan.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala seperti kesulitan dalam penjadwalan, tingkat partisipasi karyawan yang bervariasi, dan kebutuhan untuk memperbarui materi pelatihan. Untuk mengatasi hal ini, disarankan beberapa strategi, antara lain menjadwalkan pelatihan lebih fleksibel, menggunakan metode blended learning, memberikan insentif, dan memperbarui materi secara berkala. Penelitian ini juga memberikan implikasi penting bagi manajemen untuk merancang program pelatihan yang lebih efektif, bagi karyawan untuk lebih proaktif, dan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan operasional.

Meskipun memberikan wawasan berharga, penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu hanya berfokus pada satu cabang Alfamart sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan. Selain itu, keterbatasan metodologi seperti ukuran sampel yang kecil dan penggunaan data kualitatif yang subjektif juga menjadi catatan. Penelitian ini juga hanya mengevaluasi dampak jangka pendek, tanpa mempertimbangkan faktor eksternal atau perubahan kebijakan dalam jangka panjang.

Sebagai saran, manajemen Alfamart Magiore perlu meningkatkan fleksibilitas jadwal, menyajikan materi yang lebih interaktif, dan menyediakan insentif. Sementara itu, karyawan didorong untuk lebih aktif berpartisipasi dan menerapkan ilmu yang didapat. Untuk Alfamart secara keseluruhan, disarankan untuk mengembangkan kurikulum terstandarisasi, memanfaatkan teknologi, dan mengadakan program mentorship. Saran untuk penelitian selanjutnya mencakup studi yang lebih luas, penggunaan pendekatan kuantitatif, dan evaluasi dampak jangka panjang terhadap loyalitas karyawan serta kepuasan pelanggan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Dessler Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indek Kelompok Gramedia, 2021.
Hamalik, O. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
Haris, Herdiansyah. *Wawancara, Observasi, Dan Fokus Group Sebagai Instrument Pengalihan Data Kualitatif*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2013.

- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
- Kirkpatrick, Donald, dan Kirkpatrick, James. *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, 2021.
- Larasati, Sri. *Pentingnya Pelatihan dan Pengembangan dalam Organisasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Lexy J. Moelong. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT Rosda Karya, 2006.
- Lubis, Mulisah. *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2022.
- Mangkuprawira, Syafry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 2022.
- Hermin, Nainggolan. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Implementasi*. Purbalingga: CV Eureka Media Aksara, 2022.
- Rusman. *Model-Model Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers PT. RajaGrafindo Persada, 2019.
- Santoso, A. *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2021.
- Soeprihanto. *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan praktik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- Widodo, Suparno Eko. [*Manajemen pengembangan sumber daya manusia*](#). Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2021.