
DAMPAK PENERAPAN *REFRESHMENT TRAINING* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN *DESK COLLECTION* PT. SWAKARYA INSAN MANDIRI**Oleh****Gina Pramesti Regita Cahyani¹, Winna Sarikusumaningtyas²****^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Panca Sakti Bekasi****E-mail: ¹ginapramesti59@gmail.com, ²winna.kusumaningtyas@gmail.com**

Article History:*Received: 06-08-2024**Revised: 22-08-2024**Accepted: 09-09-2024***Keywords:***Refreshment Training,
Human Resources,
Employee Performance*

Abstract: *Increasing employee performance is the basis for companies to remain able to compete. The performance that has been determined by central management is not achieved, which is a problem in this research. Refreshment training and employee performance are the factors studied in the performance of PT. Swakarya Insan Mandiri employees. The purpose of this research is to determine the effect of refreshment training on employee performance. The data collection method uses interviews with interview guidelines that have been previously provided to HRD and some employees of the PT. Swakarya Insan Mandiri Desk Collection Section. With a qualitative research approach, this research shows that refreshment training has an impact on the performance of PT. Swakarya Insan Mandiri. The suggestion is to periodically provide skills to employees to work over time, provide more than one potential position for promotion and provide benefits in accordance with current market trend conditions*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai sebuah tujuan dan sasarannya. Seluruh perusahaan memerlukan SDM yang bermutu dengan bisa melakukan tugas dan tanggung jawab itu dengan efektif juga efisien tepat pada *job description*nya tersendiri. Salah satu elemen yang menentukan apakah sebuah bisnis berhasil atau gagal mencapai tujuannya adalah manajemen sumber manusianya. Aktivitas dalam perusahaan tidak dapat diselesaikan tanpa adanya manusia yang bertindak sebagai spesialis. Untuk membentuk dan mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja optimal sesuai dengan standar perusahaan, sehingga target perusahaan dapat tercapai secara efektif, perusahaan perlu menyelenggarakan berbagai program dan pelatihan kerja. Tujuannya adalah untuk mempertahankan karyawan yang terampil dan unggul sesuai harapan perusahaan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah menyelenggarakan *refreshment training* bagi karyawan. *Refreshment training* merupakan bagian dari program pelatihan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang sudah memiliki kompetensi yang memadai, dengan tujuan untuk memperbarui keterampilan dan pengetahuan dasar mereka.

Desk Collection merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah perusahaan khususnya pada perusahaan perkreditan. Di PT Swakarya Insan Mandiri bagian *Desk Collection* memiliki peran penting dalam menangani proses penagihan piutang dan pemulihan dana dari nasabah. *Desk Collection* adalah orang yang melakukan penagihan

terhadap nasabah melalui telepon, tidak bertemu atau mengunjungi secara langsung. Bagian ini bertanggung jawab untuk mengelola data nasabah, melakukan negosiasi dan memastikan pembayaran dilakukan tepat waktu. Sebagai bagian yang vital dalam Perusahaan kinerja karyawan di bagian *Desk Collection* perlu di optimalkan agar dapat memberikan hasil yang maksimal. PT. Swakarya Insan Mandiri Cabang Kranggan dalam beberapa waktu bulan terakhir mengalami penurunan kinerja karyawan di bagian *Desk Collection*. Salah satu masalah yang terjadi di PT. Swakarya Insan Mandiri Cabang Kranggan yaitu sering terjadi kesalahan dalam menginput data yang dilakukan oleh *Deskcoll* itu sendiri sehingga menyebabkan adanya *complaint* dari *Client* yang menggunakan jasa penagihan tersebut. Kesalahan yang terjadi merupakan kurangnya ketelitian dalam proses menginput suatu data. Kemudian juga adanya pengetahuan terkini atau pembaharuan sistem yang belum dipahami. Tugas manajemen Perusahaan tersebut ialah melakukan pelatihan kerja berupa *training refreshment* terhadap karyawan lama dan baru untuk meningkatkan keterampilan kerja dan pengetahuan terkini dalam aturan baru yang ada di perusahaan tersebut. *Training refreshment* diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan baru kepada karyawan, meningkatkan motivasi, serta meningkatkan kepuasan kerja mereka. Dengan demikian diharapkan kinerja karyawan di bagian *Desk Collection* dapat ditingkatkan dan memberikan kontribusi yang lebih baik bagi Perusahaan. Penelitian ini berfokus pada kajian terkait implikasi antara konstruk *Training Refreshment* terhadap kualitas kinerja. Sub Fokus penelitian akan menganalisis berbagai faktor lain yang sekiranya berpengaruh terhadap kualitas kinerja bagi karyawan pada PT Swakarya Insan Mandiri Cabang Kranggan. Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memberikan panduan bagi perusahaan untuk menciptakan program *refreshment training* yang sukses dan menginspirasi para pekerja untuk berkinerja lebih baik.

LANDASAN TEORI

Menurut Abdullahi et al. (2019) Pelatihan dan pengembangan merupakan hal yang esensial bagi setiap organisasi untuk mencegah aktivitas penipuan di masa mendatang. Praktik yang menginspirasi, menantang dan memotivasi karyawan untuk melaksanakan tanggung jawab posisi mereka dengan kemampuan terbaik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh bisnis atau perusahaan dikenal sebagai pelatihan dan pengembangan. Hal ini dapat dicapai dengan menawarkan lokakarya, pelatihan, pendampingan, atau kesempatan belajar lainnya. Menurut Hamalik (2020), Pelatihan adalah seperangkat prosedur yang melibatkan tindakan (upaya) yang disengaja yang dilakukan dari waktu ke waktu dengan bantuan personil pelatihan yang berkualifikasi untuk meningkatkan efektivitas organisasi dan kemampuan kerja para pesertanya dalam bidang pekerjaan tertentu. Menurut Nasri (2021), Pelatihan merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Tujuan dari pelatihan ini adalah agar karyawan menjadi lebih mahir dan mampu memenuhi tanggung jawab yang ditetapkan oleh organisasi. Pelatihan juga sebagai proses penting dalam organisasi untuk mengetahui kemampuan dan keahlian karyawan agar dapat meningkatkan efektivitas dan dapat melaksanakan tanggung jawab yang telah digariskan oleh suatu perusahaan tersebut.

Menurut Mangkuprawira dan Hubeis, dalam (Hamali, 2021) bahwa pelatihan karyawan adalah proses pemberian pengetahuan, kemampuan, dan sikap yang spesifik untuk membuat

pekerja lebih kompeten dan mampu melakukan tugasnya sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan. Sulistiyani dan Rosidah, dalam (Hamali, 2021) menyatakan bahwa pelatihan adalah prosedur metodis untuk memodifikasi perilaku karyawan guna memajukan tujuan-tujuan organisasi. Menurut Gary Dessler dalam Sri Larasati (2019), pelatihan adalah proses yang mengajarkan keterampilan dasar kepada karyawan baru atau yang sudah ada agar mereka dapat menjalankan tugas mereka dengan efektif. Menurut Chan dalam (Priansa, 2021) menyatakan bahwa pelatihan adalah suatu bentuk pembelajaran yang dirancang untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam konteks pekerjaan mereka saat ini. Selain itu, pelatihan dapat membantu para karyawan baru memperoleh informasi dan kemampuan yang mereka butuhkan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan standar kerja mereka dan menjadi pekerja yang lebih terampil. Pelatihan kerja mereka saat ini dapat dihubungkan dengan pelatihan mereka sebelumnya.

Training refreshment adalah suatu bentuk pelatihan atau pembaharuan pengetahuan dan keterampilan yang diberikan kepada karyawan yang telah memiliki pengetahuan dasar atau pengalaman sebelumnya dalam suatu bidang atau pekerjaan. *Training refreshment* biasanya dilakukan setelah karyawan telah menjalani pelatihan awal atau memiliki pengalaman kerja yang signifikan. Pelatihan ini dapat berbentuk workshop, seminar, pelatihan online, atau kegiatan interaktif lainnya yang bertujuan untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam bidang tertentu. Menurut Ratnasari, et.al (2022) Tujuan *refreshment training* adalah untuk mengenalkan kembali kepada karyawan tentang peraturan kerja yang berkaitan dengan kewajiban mereka. Menurut Liangdono (2019), *Training refreshment* adalah suatu program pelatihan yang dimaksudkan untuk meningkatkan performa kerja karyawan. *Training refreshment* melibatkan *Trainee*, yaitu karyawan yang mengikuti pelatihan. Selain itu, beberapa para ahli juga mengemukakan bahwa *Training refreshment* dapat dianggap sebagai upaya sistematis untuk menguasai keterampilan, peraturan, konsep, maupun pengetahuan yang relevan dengan pekerjaan dimasa depan. Dengan adanya *training refreshment*, karyawan dapat memperoleh pembaharuan terkini mengenai praktik terbaik, tren, atau perkembangan terbaru dalam bidang pekerjaan mereka. Hal ini membantu mereka tetap relevan dan kompeten dalam pekerjaan mereka, serta meningkatkan kualitas kinerja dan kontribusi mereka kepada Perusahaan. *Training refreshment* juga dapat memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memperluas jaringan profesional mereka dan berbagi pengalaman dengan rekan kerja lainnya.

Kinerja pada organisasi termasuk jawaban pada berhasil ataupun tidaknya tujuan organisasi dengan sudah ditentukan. Kinerja karyawan termasuk tingkah laku nyata dengan diperlihatkan tiap orang untuk prestasi kerja dimana dihasilkan pada karyawan tepat pada perannya dengan suatu instansi perusahaan ataupun organisasi. Diterangkan Yusniar Lubis, Bambang Hermanto dan Emron Edison (2022, hal.26) "Kinerja yakni hasil pada sebuah proses dengan mengarah dan diukur Ketika periode waktu tertentu berlandaskan ketentuan, standar ataupun perjanjian yang sudah ditentukan sebelumnya". Fahmi (2022, hal.2) Menerangkan kinerja mengacu pada hasil yang dicapai oleh sebuah organisasi, baik organisasi profit maupun *non profit* selama periode waktu tertentu. Menurut Wirawan (2019), istilah kinerja mengacu pada kinetika energi kerja, yang merupakan terjemahan Bahasa Inggris dari *Performance*. Selain itu, menurut Farida (2020), kinerja adalah hasil dari fungsi-fungsi pekerjaan atau profesi atau indikator-indikator tentang apa yang dilakukan

dalam kurun waktu tertentu. Bernandin dan Russel (2021), mengidentifikasi 6 (enam) macam kriteria utama untuk mengukur kinerja yaitu: a. *Quality* Mengacu pada sejauh mana tindakan yang diambil atau hasil dari tindakan tersebut mendekati hasil yang diinginkan. b. *Quantity* Merupakan jumlah hasil yang dicapai, seperti nilai moneter, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan. c. *Timeliness* Hal ini menggambarkan seberapa baik suatu kegiatan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, dengan memperhitungkan koordinasi dengan keluaran lain dan waktu yang dialokasikan untuk tugas-tugas lain. d. *Cost Effectiveness* Mengidentifikasi sejauh mana pemanfaatan sumber daya organisasi seperti sumber daya manusia, keuangan, teknologi, dan material yang direncanakan untuk menghasilkan hasil setinggi mungkin atau meminimalkan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya. e. *Need For Supervision* Menunjukkan sejauh mana seorang tenaga kerja dapat melakukan kemampuan kerja tanpa memerlukan manajemen yang lebih baik daripada menjauhkan diri dari kegiatan yang tidak diinginkan. f. *Interpersonal Impact* Mengukur sejauh mana karyawan memelihara harga diri, reputasi, dan kerja sama di antara rekan kerja dan bawahan. Dengan begitu peneliti mengambil penyimpulan bahwasannya arti kinerja adalah suatu hasil kerja pada karyawan dengan sebuah proses ataupun penyelenggara tugas tepat pada tanggung jawabnya dengan sebuah periode tertentu dimana bisa berpengaruh pada tercapai suatu organisasi tertentu.

Menurut Wening Novridasati, et al. (2020) *Desk collection* merujuk pada praktik penagihan atau pengumpulan pembayaran dari debitur oleh perusahaan pinjaman online dengan metode komunikasi yang dilakukan secara elektronik atau komunikasi jarak jauh, tanpa harus melakukan kunjungan fisik ke rumah atau ke tempat kerja debitur. Setiap perusahaan pinjaman online memiliki tim atau unit *desk collection* sebagai strategi bagi mereka untuk mendapatkan kembali dana yang telah dipinjamkan kepada konsumen serta untuk memastikan bahwa debitur memenuhi kewajiban mereka dalam pembayaran pinjaman. Terdapat beberapa karakteristik *desk collection*, diantaranya: a. Menggunakan komunikasi elektronik mencakup panggilan telepon, pesan teks, surel, atau pesan melalui aplikasi. b. Penagihan tertulis, dimana perusahaan online akan mengirimkan pemberitahuan tertulis kepada debitur yang berisi informasi tentang tanggal pembayaran yang belum terbayar, Tingkat bunga, dan biaya terkait lainnya. c. Penanganan kasus tunggakan, dimana *desk collection* akan digunakan ketika debitur mengalami keterlambatan pembayaran, kredit macet, atau gagal membayar pinjaman sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan, juga mencari solusi agar debitur dapat dengan segera melunasi pembayaran. Dalam hal ini juga memungkinkan terjadi tahap negosiasi antara perusahaan pinjaman online dengan debitur untuk penawaran solusi yang lebih mudah, seperti membuat ulang rencana pembayaran, pengurangan biaya – biaya tertentu yang dibebankan kepada konsumen, hingga kemunduran tanggal jatuh tempo pembayaran. d. Adanya kebutuhan hukum terhadap peraturan dan undang – undang yang berlaku, dimana desk collector harus melindungi hak – hak konsumen dan menghindari praktik penagihan yang tidak etis, melanggar hukum atau illegal. Perlindungan privasi. Saat proses *desk collection* dilakukan, perusahaan harus tetap menjaga privasi debitur dengan tidak mengungkapkan informasi pribadi mereka kepada pihak ketiga atau pihak luar manapun tanpa izin.

Yang menjadi latar dalam penelitian ini adalah : 1. Pentingnya Kinerja Karyawan dalam Organisasi Dalam dunia bisnis yang kompetitif saat ini, kinerja karyawan menjadi salah satu

faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, kinerja yang kurang optimal dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi dan mempengaruhi reputasi perusahaan. 2. *Desk Collection* sebagai Fungsi Kritis Bagian desk collection memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola dan mengoptimalkan proses penagihan piutang. Fungsi ini bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pembayaran dari pelanggan diterima tepat waktu dan dalam jumlah yang sesuai. Efektivitas fungsi ini sangat mempengaruhi arus kas perusahaan dan kesehatan finansialnya secara keseluruhan. 3. Tantangan dalam *Desk Collection*, *Desk collection* sering menghadapi berbagai tantangan, termasuk pelanggan yang terlambat membayar, proses administrasi yang rumit, dan stres yang tinggi. Tantangan-tantangan ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tugas mereka secara efektif. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan agar dapat mengatasi masalah-masalah tersebut dengan lebih baik. 4. Konsep *Refreshment Training*, *Refreshment training* adalah jenis pelatihan yang dirancang untuk memperbarui dan meningkatkan pengetahuan serta keterampilan karyawan yang sudah ada. Tujuannya adalah untuk mengingatkan kembali karyawan tentang praktik-praktik terbaik, memperkenalkan teknik-teknik baru, dan memperbaiki area-area yang mungkin telah menurun. 5. Pentingnya Penelitian ini Meskipun banyak perusahaan menerapkan *refreshment training* untuk meningkatkan kinerja karyawan, belum banyak studi yang secara spesifik mengevaluasi dampak penerapan pelatihan tersebut terhadap kinerja karyawan di bagian desk collection. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis efek dari *refreshment training* terhadap kinerja karyawan bagian desk collection di PT. Swakarya Insan Mandiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif kualitatif. Meleong (2020) menyatakan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh partisipan penelitian, misalnya perilaku, pandangan, motif, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Penelitian ini menggunakan berbagai teknik alamiah dalam suatu latar alamiah yang unik. Menurut Haryadi, et al. (2019), penelitian kualitatif merupakan proses investigasi naturalistik yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena sosial dalam kondisi yang alami. Penelitian dilakukan Jalan Raya Hankam No.100, RT.004/RW.005 Jatiranggon, Kec.Jatisampurna Kota Bekasi, Waktu penelitian dilakukan pada bulan April 2024 s.d Mei 2024.

Metode Desain Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan pretest-posttest. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk membandingkan kinerja karyawan sebelum dan setelah pelatihan. Responden/informan dalam penelitian ini adalah karyawan pada bagian *desk collection* di PT. Swakarya Insan Mandiri. Variabel Independen yaitu Penerapan *refreshment training* dan Variabel Dependen yaitu Kinerja karyawan bagian *desk collection*. Instrumen Penelitian dengan Kuesioner, digunakan untuk mengukur kinerja karyawan sebelum dan setelah pelatihan. Kuesioner ini harus valid dan reliabel, dengan pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi keterampilan dan efektivitas kerja. Penelitian ini juga melibatkan observasi langsung terhadap karyawan selama dan setelah pelatihan untuk menilai perubahan perilaku dan kinerja. Wawancara dilakukan untuk

mendapatkan informasi kualitatif mengenai persepsi karyawan tentang pelatihan dan dampaknya terhadap pekerjaan mereka.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Hubberman yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. a. Reduksi data Reduksi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengekstraksi dan mengubah data mentah yang diperoleh dari catatan. Reduksi data dilakukan selama penelitian. Data yang dianggap tidak relevan dihilangkan, sementara data penting disimpan dan diatur dengan baik sehingga peneliti dapat memilih data yang paling penting. b. Penyajian Data Menurut Salim et. al (2022) Setelah proses data reduksi selesai, langkah selanjutnya adalah visualisasi data. Visualisasi data adalah pengorganisasian informasi sehingga keputusan dapat dibuat dan tindakan dapat diambil. Dalam penelitian ini, data kualitatif yang diperoleh dari wawancara dan observasi lapangan disajikan dalam bentuk naratif. Pendekatan triangulasi digunakan untuk menilai keaslian data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu bentuk pelatihan adalah *refreshment training*, yang bertujuan untuk menyajikan dan memperbarui pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan dalam suatu profesi tertentu baik untuk karyawan baru maupun karyawan lama. Menurut Ratnasari, dkk. (2022), *training refreshment* adalah pelatihan yang dilakukan untuk mengkaji ulang peraturan-peraturan pekerjaan terkait tanggung jawab karyawan. Pelatihan ini dilakukan untuk memperbarui aturan kerja terkait tanggung jawab karyawan. Pelatihan ini biasanya dilakukan untuk memperbarui aturan kerja agar proses tetap berjalan. Pelatihan penyegaran merupakan upaya mempertahankan kinerja dan merupakan solusi terhadap permasalahan kinerja individu maupun perusahaan. Metode *refreshment training* mendukung karyawan dalam membangun dan memelihara pengetahuan dasar yang perlu mereka miliki dalam situasi tertentu. Berdasarkan dari hasil wawancara mendalam serta hasil observasi dokumen yang dilakukan oleh peneliti, nilai *post-test* dan *pre-test* karyawan pada bagian *desk collection* PT. Swakarya Insan Mandiri pada hari pertama dan kedua pelaksanaan *refreshment training* berada pada koefisien nilai yang baik, yang mana menunjukkan peningkatan pemahaman. Pada form evaluasi yang diberikan oleh panitia terhadap karyawan pada bagian *desk collection* PT. Swakarya Insan Mandiri, menunjukkan koefisien yang sangat baik; terdapat sebanyak 54% peserta menganggap pelatihannya menarik, 54% menganggap pelatihan dan materinya memenuhi kebutuhan mereka, 65% menganggap subjek yang dibahas relevan, dan 70% menganggap pelatihannya memiliki manfaat. Hal ini menunjukkan bahwa peserta menilai kegiatan ini menarik, baik dari segi konten dan tujuan. Pelatihan ini dipikirkan dengan matang, dengan program yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta, fasilitas yang mendukung kemudahan pelaksanaan pelatihan, dan penyajian program yang jelas dan mudah dipahami. Fasilitator menyampaikan informasi secara interaktif dan memotivasi kepada para peserta, dan peserta merasakan bahwa pelatihan ini baik. Antusiasme peserta terhadap pengetahuan dikaitkan dengan kemampuan mereka untuk mengikuti informasi dan kemampuan mereka untuk mengajukan pertanyaan. Menurut Soyfandi (2022), keberhasilan pelatihan dapat dinilai berdasarkan isi pelatihan, teknik yang digunakan, sikap dan kemampuan instruktur, lamanya pelatihan, dan fasilitas yang disediakan, serta apakah pelatihan tersebut memenuhi tuntutan peserta atau tidak. Hasil dari *pre-test* dan *post-test*,

serta jawaban lembar evaluasi, menunjukkan bahwa materi dan pendekatan pelatihan telah memenuhi kebutuhan para peserta. Mangkuprawira (2020), menegaskan bahwa tujuan utama pelatihan adalah untuk memberikan pekerja informasi dan kemampuan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Dengan adanya *Training Refreshment* untuk karyawan *Desk Collection* PT Swakarya Insan Mandiri, diharapkan dapat mengaktifkan kembali pengetahuan dan keterampilan karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka dan berdampak positif pada keberhasilan karyawan. Peserta akan dapat membiasakan materi pelatihan yang disajikan dan memahami konsep *product knowledge, planogram, dan commitment building*. Informasi akan disampaikan melalui metode ceramah, dan sesi *pre-test* dan *post-test* serta sesi *ice breaking* sehingga peserta dapat memahami penjelasan dan pembicara tentang persiapan menghadapi dunia kerja. Tahapan akhir dalam *training refreshment* adalah pemberian evaluasi. Evaluasi dimaksudkan sebagai acuan untuk menilai pelaksanaan pelatihan. Setelah materi disampaikan, peserta terlebih dahulu mengikuti *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur tingkat pengetahuan mereka sebelum dan setelah pelatihan. Evaluasi dilakukan melalui link *Google Form*, di mana peserta dapat memberikan kesan dan pesan selama mengikuti training serta mengajukan saran untuk perbaikan pelatihan *refreshment training* di masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan, dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain: 1. Pelaksanaan *refreshment training* di PT. Swakarya Insan Mandiri dapat disimpulkan telah sesuai dengan sistem dan tahapan yang dihipotesiskan untuk program *refreshment training*. Hal ini terbukti melalui penyajian materi-materi *refreshment training* yang menjadi komponen utama dalam pelatihan ini. Proses pelaksanaan pelatihan tersebut mencakup sebelas tahapan, dimulai dari analisis kebutuhan karyawan, penyusunan dan pengintegrasian materi ke dalam kalender pelatihan, verifikasi ulang kalender pelatihan, hingga mendapatkan persetujuan dari *Human Resource Manager*. Kalender pelatihan kemudian dipublikasikan di masing *back office*, diikuti dengan perencanaan dan persiapan kebutuhan pelaksanaan pelatihan. Selanjutnya, peserta diminta untuk mengisi formulir kehadiran yang telah disediakan. Proses pelatihan meliputi pelaksanaan *refreshment training*, pemberian tautan evaluasi melalui *Google Form*, pengumpulan karyawan untuk tindakan lebih lanjut, serta penyusunan laporan hasil pelatihan. 2. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *refreshment training* di PT. Swakarya Insan Mandiri adalah ketidaksesuaian jumlah peserta. Ketidaksesuaian ini sering terjadi karena kesulitan dalam mengatur kehadiran seluruh karyawan pada kegiatan *refreshment training*, mengingat operasional perusahaan yang harus tetap berlangsung. Akibatnya, materi dan diskusi dalam pelatihan tidak dapat disampaikan secara menyeluruh kepada seluruh karyawan di departemen terkait.

SARAN

Adapun rekomendasi yang dapat peneliti berikan yang mungkin bermanfaat bagi manajemen PT. Swakarya Insan Mandiri adalah : 1. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan *refreshment training* karyawan di PT. Swakarya Insan Mandiri, maka direkomendasikan untuk mengupayakan sebagai berikut: untuk memastikan seluruh karyawan menerima materi *refreshment training* secara maksimal, maka dikirimkan materi

dalam bentuk *soft file Power Point* kepada karyawan di departemen terkait agar materi yang disampaikan dapat tersampaikan; 2. Memberikan keterampilan anggota staff secara berkala dalam bekerja tim, menyediakan banyak posisi potensial untuk dipromosikan dan memberikan tunjangan sesuai dengan kondisi tren pasar saat ini

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdullahi et al. (2019) 'Impact of Competitive Aggressiveness on Performance of Small and Medium Construction Firms in Nigeria', *FUTY Journal of the Environment*, 13(1), pp. 65–74.
- [2] Abubakar, M. A., Ilkan, M., Sahin, P. (2019). *eWOM, eReferral and Gender in the Virtual Community. Marketing Intelligence & Planning*.
- [3] Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [4] Bernardin, H.J. dan Russel, J.E.A, 1995, *Hu-man Resources Management*, Irwin. Megraw – Hill Companies Inc. USA.
- [5] Chairul Azhar. 2021. "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pelayanan Front Liner Bank BRI Syariah di Jakarta".
- [6] Esterberg, Kristin G, 2020 ; *Qualitative Methods Ins Social Research*, Mc Graw. Hill, New York.
- [7] Fahmi, I. (2019). *Analisis Kinerja Keuangan: Panduan bagi Akademisi,. Manajer, dan Investor dan Menganalisis Bisnis dari Aspek Keuangan*. Alfabeta.
- [8] Farida, Ida. (2021). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Konsumsi Sayuran dan Buah pada Remaja di Indonesia Tahun 2007*.
- [9] Fitrah, M., & Luthfiyah. (2019). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif. Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- [10] Hamali, A. Y. (2019). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan. Kedua: Yogyakarta: CAPS.
- [11] Hamalik, Oemar. 2019. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [12] Hamalik, Oemar. 2020. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [13] Helaluddin, Hengki Wijaya. 2019. *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Sekolah. Tinggi Theologia.
- [14] Jogiyanto, Hartono. (2019). *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta:
- [15] Kasmir. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- [16] Liangdono, Ferry. 2021. *Summary BTP Definition*. Surabaya: Penerbit Madza Media. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- [17] Moleong, L. J. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya
- [18] Musholia Murniati, 2019. "Program Pelatihan Tata Busana Bagi Usia Produktif Rumah Gemilang Indonesia (RGI) LAZNAS Al-Azhar Depok".
- [19] Nasri, H. (2021). *Pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Sekecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto*. *Jurnal Mirai Management* Vol.3 No.1.
- [20] Nasution. 2020. *Metode penelitian naturalistik kualitatif ; Pengarang,; Penerbit, Tarsito*.
- [21] Novridasati, Wening et al. "Pertanggungjawaban Pidana Desk Collector Fintech Ilegal

-
- Serta Perlindungan Terhadap Korban". Jurnal Litigasi (e-journal). Vol. 21, Nomor 2 (2020): 248. Diakses tanggal 15 Agustus 2021. <http://dx.doi.org/10.23969/litigasi.v21i2.3103>.
- [22] Priansa. 2019. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta.
 - [23] Ratnasari, D., Gunayasa, I. B. K., & Saputra, H. H. (2022). Pengaruh model pembelajaran artikulasi terhadap keterampilan berbicara kelas IV pada mata pelajaran bahasa Indonesia. Jurnal Renjana Pendidikan Dasar, 2(1).
 - [24] Salim. 2019. Skripsi Tentang Pengaruh Service Excellent Produk Dan. Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pakaran di Pasar Juwana Bawen.
 - [25] Simamora Henry. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : SIE YKPN.
 - [26] Simarmata, et al. 2021. Manajemen Perilaku Konsumen Dan. Loyalitas. yayaan kita menulis.
 - [27] Sri, Larasati. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama.. Cetakan. Pertama. CV.Budi Utama: Yogyakarta.
 - [28] Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
 - [29] Wirawan. (2021). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan. Penelitian. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
 - [30] Yusuf dan Sulistyowati, 2019, Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional. Terhadap Kinerja Pegawai, Jurnal Bisnis.
 - [31] Zhafirah Widya Nurina; Kasmiruddin, Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Technical Skill Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Produksi Welding Pt. Mcdermott Indonesia-Batam). Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 6: Edisi II Juli - Desember 2019. Publisher : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN