



Peranan Pelatihan dan Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan SPBU Shell Kota Wisata

Ardiyana Sari¹, Widiananda Indah Permata²

^{1,2}Universitas Teknologi Digital

¹ardiyana11211645@digitechuniversity.ac.id, ²widianaindah@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 20 Agustus 2025

Disetujui 8 September 2025

Diterbitkan 30 September 2025

Kata kunci:

Pelatihan, Pengembangan,
Sumber Daya Manusia,
Kinerja Karyawan,
Perbaikan

Keywords :

Training, Development,
Human Resources,
Employee Perform,
Improving

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pelatihan dan pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan SPBU Shell Kota Wisata. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah 10 Karyawan SPBU Shell Kota Wisata. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul yang dianalisis secara deskriptif dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dilakukan dengan melakukan wawancara menunjukkan peranan pelatihan dan pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan SPBU Shell Kota Wisata sangat baik, ditunjukkan dengan karyawan mampu memahami tujuan dari program pelatihan meningkatkan kemampuan dan menambah kepercayaan diri karyawan, materi yang diberikan sesuai dengan peran dan posisi karyawan didalam perusahaan, metode yang digunakan sudah efektif dan mudah diikuti sehingga tidak mempersulit karyawan, kualifikasi peserta yang sesuai dan relevan sesuai dengan kebutuhan, kualifikasi pelatih yang mampu menjelaskan materi dengan baik dan mampu memberikan instruksi yang jelas, sehingga pengetahuan yang didapatkan karyawan SPBU Shell Kota Wisata dapat diterapkan langsung dalam pekerjaan sehari-hari, kemampuan yang dimiliki karyawan dapat mempengaruhi perkembangan SDM didalam perusahaan, dan kolaborasi antara perusahaan dan karyawan dalam hal meningkatkan keterampilan SDM didalam perusahaan.

ABSTRACT

This study aims to determine the role of training and human resource development in improving the performance of employees at the Shell Kota Wisata gas station. This study uses a qualitative descriptive research method. Informants in this study were 10 Shell Kota Wisata gas station employees. Data collection methods used were observation, interviews, and documentation. The collected data were analyzed descriptively by conducting data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research conducted by conducting interviews showed that the role of training and development of human resources in improving the performance of employees of the Shell Kota Wisata gas station was very good, indicated by employees being able to understand the objectives of the training program to improve their abilities and increase their self-confidence, the material provided was in accordance with the role and position of employees within the company, the method used was effective and easy to follow so as not to complicate employees, the qualifications of participants were appropriate and relevant according to needs, the qualifications of trainers who were able to explain the material well and were able to provide clear instructions, so that the knowledge obtained by employees of the Shell Kota Wisata gas station could be applied directly in their daily work, the abilities possessed by employees could influence the development of human resources within the company, and collaboration between the company and employees in terms of improving human resources skills within the company.



©2025 Ardiyana Sari, Widiananda Indah Permata . Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Dengan semakin kompetitifnya persaingan bisnis yang terjadi saat ini, perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, karna sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu aset utama didalam organisasi yang mempunyai peranan penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal tersebut juga berlaku di sektor layanan termasuk Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), yang tidak hanya menjual produk bahan bakar tapi juga menawarkan pelayanan yang unggul untuk konsumen. Perusahaan tidak hanya dituntut untuk menyediakan produk yang baik, tapi juga pelayanan yang terbaik yang didukung oleh kinerja karyawan yang optimal. Menurut Adhari

(2020: 77) kinerja karyawan adalah sesuatu yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan maupun kegiatan-kegiatan selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut.

Menurut Dessler (2020) pelatihan adalah proses dalam mengejar keterampilan yang dibutuhkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, yang mana pelatihan karyawan memberikan pengetahuan praktis dan penerapannya dalam dunia kerja perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja dalam mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Menurut Banmairuoy et al., (2022) pengembangan sumber daya manusia (SDM) adalah suatu proses untuk membantu SDM untuk belajar dari berbagai metode, hal tersebut bertujuan agar SDM mampu menghasilkan produktivitas yang lebih tinggi untuk perusahaan dan membawa perusahaan mencapai kesuksesan.

Salah satu perusahaan yang menerapkan pelatihan dan pengembangan SDM adalah SPBU Shell Kota Wisata. SPBU *Shell* Kota Wisata merupakan salah satu unit bisnis di sektor energi dan ritel yang berada di dalam lingkungan masyarakat luas dengan tingkat mobilitas yang tinggi. Dalam operasionalnya, SPBU ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengisian bahan bakar saja, tapi juga sebagai pusat pelayanan pelanggan yang menjadi cerminan citra dan reputasi perusahaan. Maka dari itu, pelatihan dan pengembangan SDM akan memenuhi kebutuhan perusahaan dalam menciptakan karyawan yang kompeten, profesional, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Pelatihan dan pengembangan SDM akan menjadi strategi yang efektif untuk menciptakan kebutuhan tersebut. Pelatihan akan berperan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas secara efisien, sementara pengembangan SDM akan lebih menekankan pada peningkatan potensi individu dalam jangka panjang. Kedua aspek tersebut akan saling melengkapi dan diharapkan akan mampu mendorong kinerja karyawan secara menyeluruh. Sehingga berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan mengenai pelatihan dan pengembangan SDM dalam peningkatan kinerja karyawan maka penelitian ini berjudul “Peranan Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan SPBU *Shell* Kota Wisata.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena secara mendalam berdasarkan data yang dikumpulkan. Metode ini dipilih karena sesuai untuk memahami pengalaman, persepsi, dan interaksi yang melibatkan karyawan dalam konteks peranan pelatihan dan pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan SPBU *Shell* Kota Wisata. Populasi penelitian adalah karyawan yang bekerja di SPBU *Shell* Kota Wisata. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan-catatan. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama:

1. Observasi, jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non- partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
2. Wawancara, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh
3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan yang tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang menjadi objek penelitian.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu proses penyaringan data untuk menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian.
2. Penyajian data, dengan menggunakan tabel hasil wawancara yang memuat ringkasan jawaban dari responden. Tabel ini mempermudah dalam mengidentifikasi pola dan tema utama dari data yang dikumpulkan.
3. Penarikan kesimpulan, dilakukan dengan menginterpretasikan hasil analisis berdasarkan data yang telah disajikan untuk menjawab tujuan penelitian.

Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran holistik mengenai peranan pelatihan dan pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan SPBU *Shell* Kota Wisata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan SPBU Shell Kota Wisata

Untuk mengetahui analisis pelatihan di SPBU *Shell* Kota Wisata, peneliti menggunakan indikator menurut Wahyuningsih (2019) yaitu tujuan pelatihan, materi, metode yang digunakan, kualifikasi peserta dan kualifikasi pelatih. Berikut berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti:

a. Tujuan Pelatihan

Tujuan pelatihan dapat dipastikan bersifat realistis dan dapat disampaikan sedemikian rupa sehingga pelatihan dapat dilakukan untuk perkembangan keterampilan kerja sehingga peserta mampu meningkatkan kesadaran pada pekerjaan yang dilakukannya. Karyawan SPBU *Shell* Kota Wisata mampu memahami tujuan diadakannya program pelatihan di perusahaan yaitu untuk mempertahankan dan meningkatkan prestasi kerja karyawan untuk menghadapi pekerjaan-pekerjaan yang sedang dihadapi saat ini dan di masa depan. Karyawan SPBU *Shell* Kota Wisata juga mengharapkan dengan diadakannya program pelatihan dapat meningkatkan kemampuan yang dimiliki dan menambah kepercayaan diri dalam bekerja sehingga mampu meningkatkan produktivitas dan kinerja di tempat kerja untuk bekerja secara efisien dan efektif.

b. Materi

Materi adalah bahan ajar atau konten baik dalam bentuk cetak maupun daring seperti kesehatan dan keselamatan kerja, product knowledge, disiplin kerja dan etika, serta pelaporan hasil kerja yang dapat diberikan kepada peserta pelatihan yang telah disesuaikan dengan tujuan yang akan dicapai. Materi pelatihan yang diberikan oleh perusahaan mudah dipahami sehingga mampu memenuhi kebutuhan karyawan. Materi yang dibuat juga sudah sesuai dengan peran dan posisi karyawan didalam perusahaan sehingga karyawan dapat lebih menerapkannya di pekerjaan sehari-hari.

c. Metode yang digunakan

Metode yang digunakan adalah cara pengajaran dengan pendekatan partisipatif seperti pembahasan kelompok, seminar, latihan, praktek (demonstrasi) serta, tes, kunjungan kerja kelompok serta studi (studi banding). Metode yang digunakan oleh perusahaan mudah diikuti dan tidak mempersulit karyawan. Metode yang digunakan juga sudah cukup efektif karena dapat langsung diterapkan pada pekerjaan yang dikerjakan sehari-hari.

d. Kualifikasi Peserta

Kualifikasi peserta merupakan karyawan yang telah melewati persyaratan kualifikasi, seperti karyawan tetap dan karyawan dengan rekomendasi dari pemimpin. Peserta yang mengikuti pelatihan sudah sesuai dengan kualifikasi yang telah ditentukan yaitu karyawan yang berstatus tetap dan juga karyawan yang direkomendasikan oleh atasan atau manajemen untuk mengikuti pelatihan. Beberapa program pelatihan juga sudah cukup relevan sesuai dengan kualifikasi karyawan yang membutuhkan pelatihan untuk memenuhi pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya.

e. Kualifikasi Pelatih

Kualifikasi pelatih adalah seseorang yang memberikan pelatihan kepada peserta dan harus memenuhi persyaratan kualifikasi seperti memiliki keterampilan terkait materi pelatihan, mampu menghasilkan inspirasi dan motivasi kepada peserta dan menggunakan metode partisipatif. Pelatih di dalam program pelatihan di SPBU *Shell* Kota Wisata mampu menjelaskan dengan baik materi yang diajarkannya sehingga karyawan dapat mempraktekkannya. Selain itu pelatih yang disediakan juga mampu memberikan instruksi yang jelas selama pelatihan berlangsung.

Analisis Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan SPBU Shell Kota Wisata

Untuk mengetahui analisis pelatihan di SPBU *Shell* Kota Wisata, peneliti menggunakan indikator menurut Dwi Maysaroh (2022) yaitu pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*). Berikut berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti:

a. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal. Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan bahwa pengetahuan yang karyawan dapatkan di perusahaan dapat diterapkan langsung ke dalam pekerjaan sehari-

hari. Selain itu program pengembangan SDM yang diberikan oleh SPBU *Shell* Kota Wisata sudah mampu meningkatkan pengetahuan karyawan.

b. Kemampuan (Ability)

Kemampuan merupakan kecakapan atau potensi yang dimiliki oleh seseorang atau individu untuk menguasai keahlian dalam melaksanakan atau menyelesaikan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan. Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh karyawan baik secara teknis maupun non teknis mampu mempengaruhi pengembangan SDM didalam perusahaan. Karyawan juga merasa kemampuan yang sudah mereka miliki dapat dikembangkan dengan baik dengan program pengembangan SDM yang diberikan oleh perusahaan.

c. Keterampilan (Skill)

Keterampilan yang dimaksud adalah keterampilan yang dimiliki oleh seseorang atau individu dalam menyelesaikan pekerjaan secara lebih mudah dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan bahwa keterampilan yang mereka miliki saat ini mampu dikembangkan dan diterapkan untuk berkontribusi dalam perusahaan. SPBU *Shell* Kota Wisata juga sudah memfasilitasi program pengembangan untuk karyawannya untuk meningkatkan keterampilan karyawannya

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, Perputaran Piutang dan Likuiditas berpengaruh signifikan terhadap Profitabilitas (ROA) pada CV. Tukang Bangun Kreatif selama periode 2022–2024, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 1,000 menunjukkan bahwa seluruh variasi Profitabilitas dapat dijelaskan sepenuhnya oleh kedua variabel tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan piutang dan likuiditas yang efektif berperan penting dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan, sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan strategis keuangan jangka menengah dan panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2020). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Pasuruan: Qiara Media.
- Ajabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Arfah, M. (2021). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bulumario Kota Pasangkayu. Profitability: *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5 (1), 55–71.
- Ariansyah, N., & Roni, M. (2023). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Cipta Prima Kontrindo. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 568-579.
- Bianca, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pert)*. Cv Irdh
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management (16th ed.)*. Pearson.
- Dwi Maysaroh, A. (2022). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Variabel Motivasi Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember. *UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*.
- Effendi, Mukhlison, and Sulistyorini. 2021. “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan Islam.” *Manajemen Pendidikan Islam* 2 (1): 42–42.
- Hamzah, M. & Enza, R. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sinar Dunia. *Jurnal Public Corner Fisip Universitas Wiraraja*. Vol. 18 No. 02.
- Intan, A.A. dkk (2024) Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Pekerja Terhadap Kinerja

- Karyawan. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* Vol. 4 No. 8
- Jeni, R.S. (2021). Pengaruh pelatihan dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan (studi pada bpjs ketenagakerjaan kantor cabang kota kediri jawa timur). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2)
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Rajawali Pers (PT. RajaGrafindo Persada).
- Kurniawati. (2020). *Pengembangan Sumber Daya Manusia (1st ed.)*. Universitas Terbuka.
- Nainggolan, N. P. (2021). Penaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Hotel Instar KOta Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(3).
- Ni Kadek Suryani & John Foeh (2019). Manajemen sumber daya manusia, tinjauan praktis aplikatif. Bandung : Nilacakra Nurhasanah, N., Jufrizen, J., & Tupti, Z. (2022). Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jesya Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 5(1), 245-261.
- Nisa, K. dkk (2023). Peranan Pengembangan Sumebr Daya Manusia Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada CV. Geprek Jon x Papa Risol. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Bisnis* Vol.1 No.2.
- Noe, Raymond A. 2020. *Employee Training & Development. 8th ed.* New York: Mc Graw Hill Education.
- Safrizal, Helmi Buyung Aulia. 2022. *Monograf Kepemimpinan Transformasional Motivasi Kerja Dan Kinerja Pegawai*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Simarmata, et al. (2021). *Perencanaan sumber daya manusia*. Yayasan Kita Menulis
- Sugiyono. 2019. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Adaara: *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962.
- Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Pelatihan Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Warta Edisi*, April, 91–96.
- Zahari, M. dkk. 2022. *Manajemen SDM: Strategi Organisasi Bisnis Modern*. Seval Literindo Kreasi. Lombok Barat.