

# Pelatihan Kerja Untuk Mengurangi *Turnover* Karyawan Di PT Mtrix Mitra Telekomunikasi

Tria Cavita Lestari<sup>1</sup>, Shalahuddin<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Manajemen Administrasi; Universitas Bina Insani; Jl. Raya Siliwangi No.6, Sepanjang Jaya, Kec. Rawa Lumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat, (021) 82400924; e-mail: [triacavita@gmail.com](mailto:triacavita@gmail.com)

<sup>2\*</sup>Manajemen Administrasi; Universitas Bina Insani; Jl. Raya Siliwangi No.6, Sepanjang Jaya, Kec. Rawa Lumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat, (021) 82400924; e-mail: [shalahuddin@binainsani.ac.id](mailto:shalahuddin@binainsani.ac.id)

\* Korespondensi: e-mail: [shalahuddin@binainsani.ac.id](mailto:shalahuddin@binainsani.ac.id)

Diterima: 31 Januari 2023; Review: 04 Februari 2023; Disetujui: 12 februari 2023

Cara sitasi: Lestari TC., Shalahuddin. 2023. Pemberian Pelatihan Kerja Untuk Mengurangi *Turnover* Karyawan di PT Matrix Mitra Telekomunikasi. Jurnal Mahasiswa Bina Insani. 7 (2): 189 – 198.

---

**Abstrak:** Latar belakang masalah ini diambil dari tingginya tingkat *turnover* karyawan teknisi di PT Matrix Mitra Telekomunikasi sehingga mempengaruhi kinerja karyawan dan juga memperlambat tugas dan tanggung jawabnya serta dapat menghambat keberhasilan pada perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menangani *turnover* karyawan melalui pemberian pelatihan kerja terhadap karyawan teknisi dengan harapan dapat mengurangi *turnover* karyawan serta memberikan pengetahuan untuk karyawan teknisi agar pekerjaannya berjalan dengan lancar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dimana dalam prosesnya dilakukan wawancara secara langsung dengan bagian SDM dan karyawan PT Matrix Mitra Telekomunikasi. Hasil dari penelitian ini adalah kurangnya pembekalan dalam pengetahuan ataupun keahlian dari perusahaan untuk karyawan teknisi sehingga dapat memperlambat pekerjaan karyawan teknisi. Dari hasil wawancara menurut bagian operasional program pelatihan sangat efektif untuk mengurangi tingginya tingkat *turnover* pada bagian teknisi terutama pelatihan *ip pabx* dan *voip* karena pada bidang pekerjaan ini teknisi membutuhkan keahlian khusus. Kesimpulan dari penelitian ini PT Matrix Mitra Telekomunikasi dapat menjadikan kegiatan program pelatihan menjadi sebuah kebijakan dalam bentuk SOP perusahaan, agar program pelatihan untuk karyawan teknisi dapat berjalan sesuai kebijakan perusahaan dan berjalan dengan lancar.

**Kata Kunci:** Tujuan Pelatihan, Pelatihan kerja, *Turnover* karyawan

**Abstract:** The background of this problem is taken from the high turnover rate of technician employees at PT Matrix Mitra Telekomunikasi so that it affects employee performance and also slows down their duties and responsibilities and can hinder the success of an organization or company. The purpose of this study is to handle employee turnover through providing job training to technician employees in the hope of reducing employee turnover and providing knowledge for technician employees so that their work runs smoothly. The research method used is a qualitative method where in the process direct interviews with the HR department and employees of PT Matrix Mitra Telekomunikasi are conducted. The result of this research is the lack of provision in knowledge or expertise from the company for technician employees so that it can slow down the work of technician employees. From the results of interviews according to the operational division, the training program is very effective in reducing the high turnover rate on the part of technicians, especially *ip pabx* and *voip* training because in this field of work technicians require special skills. The conclusion of this research is PT Matrix Mitra Telekomunikasi can make training program

*activities into a policy in the form of company SOPs, so that training programs for technician employees can run according to company policy and run smoothly.*

**Keywords:** *Training Objectives, Job Training, Employee Turnover*

## 1. Pendahuluan

Sumber daya manusia bukan hanya sekedar aset, tetapi juga menjadi tulang punggung bagi kelangsungan dan keberlanjutan suatu perusahaan. Hal ini disebabkan oleh peran vital SDM sebagai pelaksana utama dari berbagai aktivitas di perusahaan, baik itu di tingkat manajerial maupun operasional. Baik buruknya sebuah perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM yang ada. SDM atau tenaga kerja adalah aset utama dalam organisasi yang harus dikelola dengan cermat. Pengelolaan SDM membutuhkan pendekatan yang hati-hati karena manusia yang menjadi objek dari pengelolaan tersebut. SDM memiliki peran sentral dalam mempengaruhi eksistensi organisasi di masa depan, sehingga pengelolaannya harus dilakukan dengan pendekatan yang holistik dan strategis [1].

Seiring dengan perkembangan waktu dan kebutuhan perusahaan, banyak organisasi atau perusahaan yang mulai menyadari pentingnya pelatihan bagi para pegawai. Pelatihan ini menjadi krusial dalam rangka pengembangan kompetensi, baik dari segi soft skill maupun hard skill. Pelatihan tidak hanya membantu karyawan baru beradaptasi dengan lingkungan kerja, tetapi juga memberikan kesempatan bagi karyawan lama untuk memperdalam dan meningkatkan kompetensi mereka. Program pelatihan menjadi sarana bagi karyawan untuk mempersiapkan diri menghadapi tantangan di masa depan dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi perusahaan.

Kurangnya kompetensi pada karyawan dapat menjadi faktor yang menghambat kinerja mereka. Ketika karyawan tidak memiliki kompetensi yang memadai atau ketika kompetensi mereka tidak sesuai dengan tugas yang diberikan, maka kinerja yang diharapkan tidak akan tercapai. Hal ini bisa berakibat pada ketidakpuasan kerja dan pada akhirnya meningkatkan risiko turnover karyawan. Turnover, atau pergantian karyawan, merupakan salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh banyak perusahaan. Turnover yang tinggi dapat menyebabkan perusahaan kehilangan sumber daya berharga, dan pada saat yang sama, memerlukan waktu dan biaya tambahan untuk merekrut dan melatih karyawan baru [2].

Pelatihan dapat berperan sebagai salah satu upaya untuk mengurangi tingkat turnover di perusahaan. Dengan memberikan pelatihan yang sesuai, perusahaan tidak hanya membantu karyawan mengembangkan kompetensi mereka, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keberlanjutan karir karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memiliki dampak positif terhadap penurunan tingkat turnover karyawan. Misalnya, Krisdianto (2022) menyatakan bahwa pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan dalam mengurangi tingkat turnover di perusahaan [3]. Selain itu, pelatihan juga berdampak positif terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan [4]; [5].

Tujuan utama dari program pelatihan adalah untuk mendukung kelancaran operasional dan produktivitas perusahaan. Melalui pelatihan, karyawan dapat mengasah kompetensi yang dimiliki serta mengembangkan potensi mereka secara maksimal. Pelatihan juga berfungsi sebagai wadah untuk mempersiapkan karyawan menghadapi tantangan pekerjaan di masa depan. Pengelolaan SDM yang efektif, termasuk melalui pelatihan dan pengembangan, dapat memberikan dampak signifikan terhadap stabilitas tenaga kerja dan mengurangi tingkat turnover.

Namun, pada kenyataannya, banyak perusahaan yang masih menghadapi masalah turnover yang tinggi. Tingginya tingkat turnover karyawan dapat berdampak negatif terhadap keberlangsungan perusahaan. Kualitas pekerjaan dan kemampuan perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang berpengalaman menjadi terganggu. Proses penggantian karyawan yang keluar memerlukan waktu dan biaya tambahan, serta bisa menyebabkan penurunan produktivitas dalam jangka pendek. Selain itu, turnover yang tinggi juga dapat mempengaruhi moral dan semangat kerja karyawan yang masih bertahan, yang pada gilirannya bisa menurunkan kinerja keseluruhan perusahaan.

Salah satu penyebab utama turnover adalah ketidakcocokan antara tugas yang diberikan dengan kemampuan karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa mereka tidak memiliki kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan tugas yang diberikan, hal ini bisa menyebabkan

stres dan beban kerja yang berlebihan. Kondisi ini dapat memicu keinginan untuk keluar dari perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa tugas yang diberikan sesuai dengan kompetensi karyawan, serta menyediakan pelatihan yang memadai untuk mengurangi risiko ketidakcocokan ini.

Pemberian pelatihan, baik dalam bentuk soft skill maupun hard skill, adalah salah satu bentuk perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan dan pengembangan karyawan. Melalui pelatihan, perusahaan tidak hanya membantu karyawan mengasah kompetensi mereka, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perkembangan karir [6]. Karyawan yang merasa diperhatikan dan diberikan ruang untuk berkembang akan lebih puas dengan pekerjaan mereka, dan hal ini akan mengurangi tingkat turnover. Selain itu, karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif dan berkomitmen terhadap perusahaan, sehingga memberikan dampak positif pada kinerja keseluruhan perusahaan.

Oleh karena itu, setiap perusahaan harus secara aktif menjalankan program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perusahaan. Program pelatihan yang dirancang dengan baik akan membantu perusahaan mendapatkan karyawan yang kompeten dan mampu berkontribusi secara maksimal. Hal ini juga berlaku untuk PT Matrix Mitra Telekomunikasi, yang menjadi objek penelitian. Kurangnya pemberian program pelatihan lanjutan di perusahaan ini telah mempengaruhi tingkat turnover karyawan, khususnya pada bagian teknisi. Untuk mengatasi masalah ini, PT Matrix Mitra Telekomunikasi perlu menerapkan program pelatihan lanjutan yang sesuai, yang dapat membantu teknisi mengembangkan keterampilan mereka dan mengurangi risiko turnover.

Dengan demikian, pentingnya pelatihan dalam pengelolaan SDM tidak bisa diabaikan. Perusahaan yang ingin terus berkembang dan bersaing di pasar harus memastikan bahwa mereka memiliki tenaga kerja yang kompeten dan terampil. Melalui pelatihan yang berkelanjutan dan terarah, perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan, mengurangi tingkat turnover, dan pada akhirnya mencapai tujuan perusahaan dengan lebih efektif.

### **Pengertian Turnover**

Komitmen organisasi merupakan elemen penting yang berkaitan erat dengan aspek psikologis para anggota dalam menerima, mempercayai, dan menyelaraskan diri dengan nilai-nilai serta tujuan organisasi. Komitmen ini mencerminkan keinginan anggota untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut. Namun, rendahnya komitmen organisasi sering kali dikaitkan dengan masalah turnover atau perpindahan kerja karyawan [7]. Turnover, dalam konteks ini, mengacu pada keluarnya seorang karyawan dari perusahaan tempatnya bekerja, baik secara sukarela maupun tidak. Fenomena ini tidak hanya mempengaruhi stabilitas tenaga kerja, tetapi juga berdampak pada meningkatnya biaya yang harus ditanggung oleh organisasi, baik dalam hal rekrutmen, pelatihan, maupun penyesuaian karyawan baru dengan lingkungan kerja [8].

Turnover dalam organisasi merupakan indikator penting dari stabilitas karyawan. Ketika turnover tinggi, berarti sering terjadi pergantian karyawan, yang pada gilirannya dapat menimbulkan ketidakstabilan dalam operasional perusahaan. Ketidakstabilan ini dapat mempengaruhi produktivitas dan efisiensi organisasi, karena sering kali membutuhkan waktu dan sumber daya tambahan untuk menggantikan dan melatih karyawan baru agar mencapai kinerja yang diharapkan. Turnover juga sering kali mengindikasikan adanya masalah mendasar dalam organisasi, seperti rendahnya tingkat kepuasan kerja, kurangnya keterlibatan karyawan, atau kurang efektifnya manajemen sumber daya manusia dalam mempertahankan karyawan berkualitas. *Turnover* adalah berhentinya individu dari keanggotaan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu [9]; [10]. *Turnover* adalah berhentinya karyawan dari suatu perusahaan yang disertai imbalan oleh perusahaan yang bersangkutan [11].

Selain itu, turnover juga memiliki dampak finansial yang signifikan bagi organisasi. Biaya yang terkait dengan turnover meliputi biaya rekrutmen dan seleksi, pelatihan karyawan baru, serta potensi hilangnya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan yang keluar. Turnover yang tinggi juga dapat merusak citra organisasi sebagai tempat kerja yang stabil dan diminati, sehingga mempersulit upaya rekrutmen di masa mendatang. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi turnover serta mengembangkan strategi untuk meningkatkan komitmen organisasi menjadi sangat penting bagi keberlangsungan dan kesuksesan jangka panjang perusahaan [12].

Dengan demikian, turnover bukan hanya sekadar fenomena keluar-masuknya karyawan, tetapi juga merupakan cerminan dari kestabilan dan kesehatan organisasi secara keseluruhan. Perusahaan yang mampu menjaga komitmen karyawannya cenderung memiliki tingkat turnover yang lebih rendah, yang pada akhirnya akan menguntungkan organisasi dalam berbagai aspek, mulai dari efisiensi operasional hingga reputasi sebagai pemberi kerja yang baik.

### **Pengertian Pelatihan Kerja**

Pelatihan adalah suatu proses yang dirancang untuk mengisi kesenjangan antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki seseorang dengan tuntutan yang diperlukan dalam pekerjaannya [13]. Proses ini bukan sekadar transfer pengetahuan, melainkan merupakan upaya untuk mengembangkan kompetensi individu sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pelatihan memiliki peran yang sangat penting dalam mengoptimalkan kinerja karyawan serta dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Manajemen pelatihan, sebagai bagian integral dari pengembangan sumber daya manusia, mencakup berbagai tahapan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi pelatihan itu sendiri. Tahapan perencanaan melibatkan identifikasi kebutuhan pelatihan, penentuan tujuan, serta pengembangan kurikulum atau materi pelatihan yang relevan. Pengorganisasian mencakup pengaturan sumber daya yang diperlukan untuk pelatihan, termasuk pemilihan instruktur, fasilitas, dan peserta. Pelaksanaan pelatihan adalah proses dimana karyawan menerima pembelajaran melalui berbagai metode, seperti pelatihan di kelas, pelatihan berbasis kerja, atau pembelajaran online. Evaluasi pelatihan kemudian dilakukan untuk menilai efektivitasnya, baik dari segi pemahaman materi oleh peserta maupun dampaknya terhadap kinerja kerja mereka.

Pelatihan, atau yang sering disebut sebagai training, lebih dari sekadar proses pendidikan. Ini adalah proses pembelajaran yang mencakup akuisisi keahlian, pemahaman terhadap peraturan, penguasaan konsep-konsep, serta pengembangan sikap yang mendukung peningkatan kinerja karyawan [14]. Melalui pelatihan, karyawan tidak hanya dibekali dengan keterampilan teknis yang spesifik, tetapi juga dilatih untuk mengembangkan sikap profesional dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan dan tantangan di tempat kerja.

Pelatihan kerja berfokus pada pengembangan berbagai aspek yang dapat meningkatkan produktivitas serta kualitas kinerja perusahaan. Ini mencakup peningkatan kemampuan teknis, pengembangan soft skills seperti komunikasi dan kepemimpinan, serta pemahaman terhadap nilai-nilai dan budaya organisasi [15]. Pelatihan kerja juga berfungsi sebagai alat strategis untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, baik dalam posisi mereka saat ini maupun dalam persiapan untuk tanggung jawab yang lebih besar di masa depan.

Selain itu, pelatihan merupakan upaya yang sistematis dan terencana, yang bertujuan untuk mengubah atau mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan melalui pengalaman belajar [16]. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas kinerja mereka dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Dengan demikian, pelatihan bukan hanya sekedar upaya pengembangan individu, tetapi juga investasi jangka panjang bagi organisasi untuk memastikan bahwa sumber daya manusia yang dimilikinya dapat berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan strategis perusahaan. Pelatihan yang efektif akan membawa dampak positif, tidak hanya pada kinerja individu karyawan, tetapi juga pada peningkatan keseluruhan produktivitas dan daya saing perusahaan di pasar [17]; [18].

### **Tujuan Pelatihan**

Pelatihan dan pengembangan merupakan dua elemen kunci dalam pengelolaan sumber daya manusia yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan strategis perusahaan. Program pelatihan tidak hanya difokuskan pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan karyawan, tetapi juga pada pembentukan tingkah laku yang sesuai dengan harapan organisasi [19]. Dalam pelaksanaan pelatihan, sangat penting untuk merumuskan tujuan yang jelas dan terukur, yang nantinya akan menjadi standar penilaian terhadap kinerja individu dan program secara keseluruhan [20].

Tujuan yang dinyatakan dalam program pelatihan dan pengembangan harus spesifik dan realistis, sehingga bisa digunakan sebagai acuan dalam mengukur keberhasilan program. Penetapan langkah-langkah yang dapat diukur serta pencapaian target sesuai dengan waktu

yang telah ditentukan memberikan kerangka kerja yang jelas bagi instruktur dan peserta pelatihan. Dengan demikian, mereka memiliki panduan yang konkret untuk mengevaluasi apakah program pelatihan tersebut berhasil atau tidak. Jika tujuan yang ditetapkan tidak tercapai, maka program pelatihan dianggap gagal. Kegagalan ini bukan hanya sebuah hasil akhir, tetapi juga berfungsi sebagai umpan balik yang berharga bagi divisi pengembangan sumber daya manusia dan para peserta pelatihan. Umpan balik ini penting untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pada program pelatihan berikutnya, sehingga organisasi dapat terus meningkatkan efektivitas dan efisiensi program pengembangannya [21].

Secara umum, tujuan utama dari pelatihan adalah untuk mengembangkan pengetahuan, sikap, keterampilan, serta moral karyawan. Dengan peningkatan ini, karyawan diharapkan dapat bekerja dengan lebih produktif dan menghasilkan produk atau layanan yang berkualitas tinggi. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia, pelatihan dan pengembangan memiliki beberapa tujuan strategis yang penting bagi organisasi, di antaranya [22]:

a. **Mengurangi Perbedaan Kinerja**

Salah satu tujuan utama pelatihan adalah untuk mengatasi kesenjangan antara kinerja yang diinginkan oleh perusahaan dan hasil yang dicapai oleh karyawan. Ketidakmampuan karyawan untuk mencapai standar yang telah ditetapkan dapat menyebabkan penurunan produktivitas. Oleh karena itu, pelatihan diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan, khususnya bagi organisasi yang sedang menghadapi tantangan penurunan produktivitas.

b. **Meningkatkan Adaptabilitas Terhadap Perkembangan Teknologi**

Di era teknologi yang terus berkembang, pelatihan dan pengembangan menjadi sangat penting untuk membuat karyawan lebih produktif dan adaptif terhadap perubahan. Dengan pelatihan yang tepat, karyawan dapat lebih cepat menyesuaikan diri dengan teknologi baru, yang pada gilirannya membuat organisasi lebih adaptif dan mampu bersaing di pasar. Ini juga meningkatkan kemampuan perusahaan untuk berinovasi dan meraih keuntungan yang lebih besar.

c. **Meningkatkan Komitmen dan Persepsi Karyawan**

Pelatihan yang efektif tidak hanya berdampak pada kinerja karyawan, tetapi juga pada tingkat komitmen dan persepsi mereka terhadap organisasi. Karyawan yang merasa didukung dan dihargai melalui program pelatihan dan pengembangan cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi. Ini dapat mengurangi tingkat turnover dan meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak positif pada stabilitas dan pertumbuhan organisasi.

Dengan pelatihan dan pengembangan yang terencana dan terstruktur dengan baik, organisasi dapat memastikan bahwa karyawannya tidak hanya memenuhi standar kinerja saat ini tetapi juga siap untuk menghadapi tantangan di masa depan.

## 2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti melalui proses observasi dan wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait. Penelitian ini melibatkan interaksi langsung dengan beberapa karyawan PT Matrix Mitra Telekomunikasi, yang memberikan wawasan mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan pandangan mereka terkait topik yang diteliti.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi, di mana peneliti mengamati langsung situasi dan kondisi di lapangan, serta melalui wawancara mendalam yang memungkinkan peneliti menggali informasi yang lebih rinci dari para karyawan yang menjadi responden. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan analisis terhadap berbagai dokumen yang relevan dan diperlukan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Dokumen-dokumen ini dapat berupa laporan internal, kebijakan perusahaan, catatan pelatihan, dan data lain yang berkaitan dengan topik penelitian.

Dengan pendekatan kualitatif ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai isu yang dihadapi oleh PT Matrix Mitra

Telekomunikasi, serta memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang dinamika yang terjadi di dalam perusahaan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan kebijakan atau strategi yang lebih efektif bagi perusahaan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

PT Matrix Mitra Telekomunikasi berdiri sejak tahun 2015, PT Matrix Mitra Telekomunikasi adalah perusahaan jasa telekomunikasi yang bergerak di bidang pengadaan line nomor telepon baru dan sistem penghematan biaya telekomunikasi untuk telepon tetap (Fix Line) perusahaan, dengan produk bernama Matrix Telecom, yang bekerja sama dengan beberapa perusahaan provider telekomunikasi terkemuka di Indonesia, seperti: Telkom, Indosat, Telkomsel, Smartfren, XI yang mempunyai kualitas terbaik dan legal.

Berdasarkan penelitian dan hasil wawancara yang telah dilakukan di PT Matrix Mitra Telekomunikasi tentang pemberian pelatihan kerja lanjutan untuk mengurangi tingkat turnover karyawan terutama pada posisi teknisi perlu dilakukan. Program pelatihan kerja lanjutan diperlukan karena hal merupakan upaya yang mendukung keberhasilan perusahaan. Tujuan pelatihan lanjutan tersebut adalah untuk menambah pengetahuan, mengatur sikap, meningkatkan kinerja, keahlian dan lain sebagainya.

PT Matrix Mitra Telekomunikasi salah satu perusahaan jasa yang melakukan kegiatan pelatihan atau biasa disebut juga training, training dilakukan hanya dalam jangka waktu 3 bulan. Training tentunya diberikan saat awal pertama masuk bekerja sebagai orientasi pengenalan. Adapun tujuan pelatihan yang diberikan oleh PT Matrix Mitra Telekomunikasi selama 3 bulan untuk karyawan baru:

- a. Untuk mengetahui peraturan baru
- b. Mengurangi kesalahan dalam pekerjaan
- c. Mengembangkan atau merubah sikap sehingga menimbulkan kemauan kerjasama dengan sesama karyawan.

Waktu pelatihan selama 3 bulan sangat kurang bagi posisi teknisi yang harus memiliki pembekalan yang cukup setelah 3 bulan bekerja. Berdasarkan data dari bagian SDM dalam satu tahun terakhir di 2021 terhitung kurang lebih 5 karyawan teknisi yang mengundurkan diri salah satunya dengan alasan kurangnya menguasai tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Tingginya turnover karyawan di PT Matrix Mitra Telekomunikasi pada posisi teknisi sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan kualitas pada perusahaan dalam mencapai keberhasilan pada suatu perusahaan. Kurangnya pelatihan setelah masa training selesai dapat mempengaruhi kinerja teknisi karena kurangnya pembekalan dalam pengetahuan ataupun keahlian yang dimiliki oleh teknisi dalam suatu pekerjaan yang dijalannya.

Pelatihan sangat dibutuhkan untuk bagian teknisi agar karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu. Pelatihan yang dilakukan selama 3 bulan di awal bekerja sangat kurang untuk pembekalan karyawan di masa yang akan datang, setidaknya program pelatihan kerja untuk teknisi bisa dilakukan dalam waktu 6 bulan sekali untuk lebih memahani dan mengetahui pekerjaannya, Dengan itu perusahaan dapat mengurangi tingginya turnover karyawan serta perusahaan akan mendapatkan kualitas karyawan yang baik dan dapat membawa keberhasilan dan citra yang baik bagi perusahaan.

Tujuan dilakukannya pemberian kegiatan pelatihan kerja pada PT Matrix Mitra Telekomunikasi guna mengurangi tingginya turnover yang terjadi terutama pada posisi teknisi, kurangnya pelatihan pada karyawan baru dapat mempengaruhi ketidaksesuaian dengan kemampuan atau skill yang dimiliki. Pelatihan kerja sangatlah penting diterapkan di sebuah organisasi atau perusahaan agar alur pekerjaan karyawan lebih teratur. Karena itu perlu adanya pelatihan kerja di PT Matrix Mitra Telekomunikasi guna mengurangi turnover karyawan.

Maka dengan diadakannya program pelatihan kerja pada seorang karyawan dapat mengasah kemampuan dan memiliki pengetahuan yang lebih luas lagi. Pelatihan sebagai bentuk pembekalan untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya. Sebagaimana kita ketahui semua manusia memiliki potensi untuk digali dan dikembangkan, apabila sumber daya yang dimiliki perusahaan tersebut mampu berkembang dengan baik maka jalan menuju kesuksesan perusahaan akan sangat terbuka lebar.

### Analisis Pembahasan

Dengan diadakannya pelatihan bagi karyawan, PT Matrix Mitra Telekomunikasi berharap dapat mengatasi tingginya tingkat turnover, khususnya pada posisi teknisi, yang selama ini disebabkan oleh kurangnya pembekalan pengetahuan yang memadai untuk menjalankan tugas-tugas mereka. Pelatihan ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan keterampilan teknis yang dibutuhkan oleh karyawan, tetapi juga untuk mengurangi masalah yang muncul akibat kurangnya pemahaman atau pengetahuan yang masih harus terus digali untuk keberhasilan di masa depan.

Program pelatihan di PT Matrix Mitra Telekomunikasi dirancang sebagai sebuah keharusan bagi seluruh karyawan, terutama teknisi. Pelatihan ini tidak hanya memberikan bekal yang penting bagi karyawan baru, tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk menambah wawasan dan memperbarui pengetahuan kerja bagi karyawan lama. Dengan demikian, perusahaan berharap dapat mencapai hasil atau output yang lebih memuaskan dari seluruh tim.

Manfaat pelatihan ini sangat signifikan bagi karyawan PT Matrix Mitra Telekomunikasi. Selain membantu mereka memperbaiki kinerja, pelatihan juga memberikan kesempatan untuk mengisi kekurangan pengetahuan yang mungkin belum mereka dapatkan selama bekerja di perusahaan. Lebih dari itu, pelatihan juga menjadi momen untuk memotivasi karyawan, agar mereka dapat bekerja secara maksimal dan lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya. Dengan adanya pelatihan ini, perusahaan diharapkan dapat memiliki karyawan yang berkualitas, yang tidak hanya mampu mengembangkan keahlian dan kemampuannya, tetapi juga berkontribusi secara optimal terhadap pertumbuhan dan keberhasilan perusahaan.

### Temuan dan Kendala

Setiap perusahaan pasti menghadapi berbagai kendala atau hambatan dalam operasionalnya, dan PT Matrix Mitra Telekomunikasi tidak terkecuali. Salah satu masalah signifikan yang dihadapi perusahaan ini adalah tingginya tingkat turnover pada bagian teknisi. Salah satu faktor penyebab utama dari masalah ini adalah kurangnya pengetahuan dan keahlian teknisi dalam menjalankan tugas mereka, yang disebabkan oleh minimnya program pelatihan yang diberikan. Di PT Matrix Mitra Telekomunikasi, program pelatihan dilakukan dalam tiga bulan pertama masa kerja karyawan. Meskipun demikian, tingginya turnover di bagian teknisi menunjukkan bahwa pelatihan tersebut mungkin belum cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan karyawan baru. Banyak teknisi yang mengundurkan diri karena merasa kurang memahami tugas-tugas mereka dengan baik. Adapun kendala yang dihadapi PT Matrix Mitra Telekomunikasi dalam menjalankan program pelatihan untuk karyawan:

- a. Tidak adanya pengadaan biaya untuk melakukan program pelatihan
- b. Kurangnya perhatian ataupun motivasi kerja dari perusahaan
- c. Karyawan baru yang berasal jurusan yang berbeda-beda, tidak semua berasal dari jurusan dengan basic yang dibutuhkan oleh perusahaan.

### Solusi/Usulan Produk atau Jasa Penyelesaian Masalah

Solusi/usulan yang dapat dilakukan PT Matrix Mitra Telekomunikasi dalam menghadapi kendala melakukan program pelatihan kerja:

- a. Dalam mengatasi biaya untuk melakukan program pelatihan setidaknya perusahaan dapat mencari solusi untuk meminimalisir biaya, seperti melakukan pelatihan bisa di area atau lingkungan kantor dan mencari refrensi pelatih untuk teknisi lama dan untuk teknisi baru dapat dilatih oleh teknisi lama yang sudah mempunyai pengetahuan lebih luas dalam menjalankan tugasnya
- b. Memberikan perhatian dan motivasi terhadap karyawan untuk menjadikan semangat bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya, seperti berdiskusi bersama perihal masalah dan kesulitan yang dialami selama menjalankan tugasnya
- c. Kegiatan program pelatihan kerja lanjutan dapat di sebagai suatu kebijakan pada perusahaan, agar program pelatihan kerja lanjutan untuk karyawan teknisi dapat berjalan sesuai dengan kebijakan yang berlaku dalam perusahaan
- d. Pelatihan yang dilakukan untuk teknisi seperti pelatihan ip pabx (*internet protocol privet branch exchange*) dan voip (*voice over internet protocol*).

- e. Sebaiknya dalam perekrutan karyawan pada bagian teknisi memiliki pengalaman yang sama dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.

**Prosedur Pemberian Pogram Pelatihan Lanjutan Pada Karyawan Teknisi**

- a. Tujuan  
Menjamin bahwa program pelatihan lanjutan bagi karyawan teknisi dijalankan secara efektif, terencana, dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan teknisi.
- b. Dokumen  
Dokumen ini harus mencakup rincian tentang waktu pelaksanaan pelatihan, materi yang akan disampaikan, serta jadwal pelatih dan peserta.
- c. Definisi  
Program ini ditujukan khusus untuk karyawan teknisi yang telah menyelesaikan masa pelatihan awal selama tiga bulan dan bertujuan untuk melanjutkan pengembangan keterampilan mereka sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- d. Flowchart pelaksanaan pelatihan

Tabel 1. Prosedur Pemberian Pogram Pelatihan

PROSES	TANGGUNG JAWAB	KETERANGAN
Mulai	Operasional	Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan berdasarkan: a. Permintaan dari divisi b. Evaluasi hasil <i>performance</i> teknisi
Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan	Operasional dan Bagian SDM	Membuat perencanaan pelaksanaan: a. Waktu dan tempat pelatihan b. Peserta pelatihan c. Pelatih <i>training</i> d. Penanggung jawab pelatihan
Membuat perencanaan pelaksanaan pelatihan		
Waktu pelaksanaan	Operasional dan Bagian SDM	Waktu Pelaksanaan: Pelatihan lanjutan dilaksanakan setiap 6 bulan sekali, setelah masa <i>training</i> 3 bulan selesai dijalankan pada masa awal bekerja.
Melakukan persiapan sebelum pelaksanaan <i>training</i>	Operasional dan Bagian SDM	Sebelum tanggal pelaksanaan pelatihan, lakukan persiapan: karyawan teknisi yang akan mengikuti pelatihan, ruangan <i>training</i> , peralatan untuk melakukan <i>training ip pabx</i> dan <i>voip</i> , dan biaya-biaya yang diperlukan.
Peserta selesai melaksanakan pelatihan	Karyawan teknisi	Peserta mengikuti proses pelaksanaan program pelatihan lanjutan
Selesai	Karyawan teknisi	Peserta selesai melaksanakan <i>training</i>

Sumber: Hasil Penelitian (2022)

**4. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan yang ada, dapat disimpulkan bahwa pelatihan lanjutan sangat diperlukan untuk mengatasi tingginya tingkat turnover di kalangan karyawan teknisi di PT Matrix Mitra Telekomunikasi. Pelatihan lanjutan setelah masa *training* awal dapat membantu karyawan teknisi meningkatkan kinerja mereka dan menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan lebih baik, yang pada gilirannya dapat mengurangi tingkat turnover yang tinggi di bagian teknisi. Karyawan



teknisi, khususnya, memerlukan pelatihan dalam teknologi khusus seperti IP PBX (Internet Protocol Private Branch Exchange) dan VoIP (Voice Over Internet Protocol). Teknologi ini memerlukan keahlian dan pengetahuan khusus yang tidak selalu diperoleh selama pelatihan awal. Dengan memberikan pelatihan yang relevan dalam bidang ini, karyawan teknisi dapat memperoleh keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan lebih efektif. Hasil wawancara dengan bagian operasional menunjukkan bahwa program pelatihan lanjutan ini sangat efektif dalam mengurangi tingkat turnover pada bagian teknisi. Program ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis karyawan tetapi juga membantu mereka merasa lebih siap dan kompeten dalam pekerjaan mereka, sehingga mengurangi kemungkinan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Dengan demikian, implementasi program pelatihan lanjutan yang terstruktur dan berfokus pada kebutuhan teknis spesifik sangat dianjurkan untuk mengatasi masalah turnover dan meningkatkan kepuasan serta kinerja karyawan di PT Matrix Mitra Telekomunikasi.

### Referensi

- [1] S. Akbar, "Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan," *Jiaganis*, vol. 3, no. 2, pp. 1–17, 2018.
- [2] R. P. Elburdah, "Pengaruh Rekrutmen dan Pelatihan terhadap Turnover Intention Karyawan PT Dwi Karya Kreasindo Jakarta Selatan," *J. Semarak*, vol. 5, no. 1, pp. 62–69, 2022.
- [3] Krisdianto and W. Titing, "DAMPAK PELATIHAN, INSENTIF, MOTIVASI KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PEGAWAI DI RUMAH SAKIT OLAHRAGA NASIONAL KEMENPORA," vol. 7, no. 8.5.2017, pp. 1–13, 2022.
- [4] I. Setiawan, M. Ekhsan, and R. dhyan Parashakti, "Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan yang di mediasi kepuasan kerja," *J. Perspekt. Manajerial dan Kewirausahaan*, vol. 1, no. 2, pp. 4–10, 2021.
- [5] M. Marnoto, S. Supardi, and I. Soegiarto, "Impact of Job Satisfaction, Transformational Leadership, and Work-Life Balance on Employee Performance: A Study in Technology Companies in Indonesia," *Int. J. Business, Law, Educ.*, vol. 5, no. 1, pp. 510–521, 2024.
- [6] H. R. Sinaga, H. Khuan, S. Supardi, and E. Irdhayanti, "Organizational Support and Career Development on Organizational Commitment: A Study in the Financial Services Industry in Indonesia," *Int. J. Business, Law, Educ.*, vol. 5, no. 1, pp. 728–736, 2024.
- [7] E. Halimsetiono, "Peningkatan Komitmen Organisasi untuk Menurunkan Angka Turnover Karyawan," *Kesmas J. Kesehat. Masy. Nas.*, vol. 8, no. 8, pp. 1–7, 2014, doi: 10.21109/kesmas.v8i8.402.
- [8] D. A. Harvida and C. Wijaya, "Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Karyawan dan Strategi Retensi Sebagai Pencegahan Turnover Karyawan : Sebuah Tinjauan Literatur," *J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 16, no. 1, pp. 1–11, 2020.
- [9] I. A. Ridlo, "Turnover karyawan 'Kajian literatur,'" *Surabaya PH Mov. Publ.*, 2012.
- [10] F. Dwita, "The Effect Of Toxic Leadership And Job Stress On Turnover Intention In Logistic Courier Bekasi City," *Airlangga J. Innov. Manag.*, vol. 3, no. 2, p. 10, 2022.
- [11] A. Prawitasari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention Karyawan Pada Pt. Mandiri Tunas Finance Bengkulu," *EKOMBIS Rev. J. Ilm. Ekon. dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 1–10, 2016, doi: 10.37676/ekombis.v4i2.283.
- [12] A. Firdaus, "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURNOVER INTENTION (Studi Pada Karyawan Perusahaan Jasa Multi Finance Di Kota Jambi)," *Ekon. J. Econ. Bus.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–9, 2017, doi: 10.33087/ekonomis.v1i1.2.
- [13] B. Nadeak, "Buku Materi Pembelajaran Manajemen Pelatihan dan Pengembangan." Uki Press, 2019.
- [14] I. G. P. Kawiana, *Manajemen Sumber Daya Manusia "MSDM" Perusahaan*. 2020.
- [15] S. Supardi, "Penerapan Pendidikan Budaya 5S (SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU, DAN SHINTSUIKE) untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan di PT PAL Indonesia," *J. Pendidik. Edutama*, vol. 10, no. 1, pp. 77–84, 2023.
- [16] E. Siregar, "Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pendidikan dan pelatihan (Diklat) dalam upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM)," *J. Din. Pendidik.*, vol.

- 11, no. 2, pp. 153–166, 2018.
- [17] A. N. Sari and Askiah, “Pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mahakam Berlian Samjaya,” *Borneo Student Res.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–10, 2020.
- [18] F. Dwita and S. M. S. Sadana, “Human Resource and Supply Chain Strategy To Improve Company Performance Through Organizational Capability in Pt Pos Indonesia,” *Airlangga J. Innov. Manag.*, vol. 2, no. 2, p. 154, 2021, doi: 10.20473/ajim.v2i2.29903.
- [19] P. Kurniawan and N. Susanto, “Pengaruh pelatihan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Pt. Iss Indonesia,” *J. Arastirma*, vol. 1, no. 2, pp. 1–9, 2021, doi: 10.32493/arastirma.v1i2.12365.
- [20] Y. S. Wicaksono, “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam,Tbk Kediri) Yosep Satrio Wicaksono,” *J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–9, 2016.
- [21] S. Daya, “Manajemen sumber daya manusia,” *Univ. Gunadarma*, 1996.
- [22] N. F. Rohmah, “Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia,” *Intizam, J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 2, no. 1, pp. 1–11, 2018.