

## **PENGEMBANGAN KARYAWAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT. MITRA SUKSES TRAVELINDO**

**Alden Nelson<sup>1</sup>, Stephanie Franciska<sup>2</sup>**  
[alden.nelson@uib.ac.id](mailto:alden.nelson@uib.ac.id)<sup>1</sup>, [huishizhen36@gmail.com](mailto:huishizhen36@gmail.com)<sup>2</sup>  
Universitas Internasional Batam

### **ABSTRAK**

Pengembangan karyawan merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. Mitra Sukses Travelindo. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak dari program pengembangan karyawan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Metode yang digunakan meliputi analisis keterampilan pelayanan, pelatihan dan penerapan sistem insentif serta umpan balik dari pelanggan. Temuan menunjukkan bahwa program pengembangan yang terencana dapat meningkatkan keterampilan komunikasi dan manajemen waktu karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif. Dengan demikian, investasi dalam pengembangan sumber daya manusia terbukti efektif dalam memperkuat daya saing perusahaan di industri jasa yang semakin kompetitif, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

**Kata Kunci:** Pengembangan Karyawan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

### **ABSTRACT**

*Employee development is a crucial aspect in improving customer satisfaction at PT. Mitra Sukses Travelindo. This study aims to evaluate the impact of employee development programs on the quality of service provided to customers. The methods used include analysis of service skills, training and implementation of incentive systems and feedback from customers. The findings indicate that a planned development program can improve employee communication and time management skills, as well as create a positive and collaborative work environment. Thus, investment in human resource development has proven effective in strengthening the company's competitiveness in the increasingly competitive service industry, as well as significantly increasing customer satisfaction.*

**Keywords:** Employee Development, Service Quality, Customer Satisfaction.

### **PENDAHULUAN**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan aspek penting dalam setiap perusahaan, terutama dalam industri jasa, di mana kualitas layanan sangat bergantung pada kompetensi dan kinerja karyawannya (Gitonga & Willis, 2021). Peran manajemen SDM di sini mencakup tidak hanya perekruit, tetapi juga pengembangan dan pemeliharaan karyawan yang mampu mendukung visi dan misi perusahaan (Cahyadi et al., 2022). Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan perlu memastikan bahwa karyawannya memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk menjaga mutu layanan serta memenuhi kebutuhan pelanggan (Anwar & Abdullah, 2021).

Teori Manajemen Sumber Daya Manusia Strategis menyatakan bahwa pengelolaan SDM yang terstruktur dan berkelanjutan dapat membantu perusahaan dalam mencapai keunggulan kompetitif. Penerapan strategi pengembangan SDM yang efektif dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja karyawan (Tawfig & Kamarudin, 2021). Strategi ini penting bagi PT. Mitra Sukses Travelindo untuk menghadapi tantangan yang ada, terutama dalam hal peningkatan keterampilan dan kompetensi karyawan.

Selain itu, Human Capital Theory menyatakan bahwa investasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan akan memberikan nilai tambah bagi Perusahaan (Leontes &

Hoole, 2024). Dengan meningkatkan kemampuan karyawan melalui program pelatihan, perusahaan tidak hanya meningkatkan kualitas layanannya, tetapi juga memperkuat daya saingnya di pasar (Nazneen, 2024). PT. Mitra Sukses Travelindo menyadari bahwa pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan merupakan langkah penting untuk menjembatani kesenjangan keterampilan yang ada dan untuk mendorong inovasi serta efisiensi dalam operasional.

Melalui penerapan teori Employee Development, pengembangan karyawan diakui sebagai salah satu cara untuk menciptakan tenaga kerja yang termotivasi dan berkinerja tinggi (Purnama et al., 2020). Program pengembangan ini, yang meliputi pelatihan, mentoring, dan coaching, dapat meningkatkan loyalitas dan produktivitas karyawan (Tang et al., 2024). Dengan program yang tepat, karyawan akan merasa didukung dalam pengembangan karirnya, yang pada gilirannya meningkatkan retensi dan kepuasan kerja mereka.

Dalam mempertahankan mutu layanan yang konsisten di tengah persaingan yang semakin intens. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang layanan, keberhasilan PT. Mitra Sukses Travelindo sangat ditentukan oleh kompetensi para karyawannya. Sayangnya, dalam beberapa tahun terakhir, perusahaan ini menyadari adanya kesenjangan keterampilan yang signifikan di antara karyawan, yang dapat menghambat inovasi, mengurangi efisiensi operasional, dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan.

Melihat kondisi dan kebutuhan tersebut, PT. Mitra Sukses Travelindo perlu merancang program pengembangan karyawan yang komprehensif dan terencana. Program ini diharapkan mampu meningkatkan kompetensi karyawan, menciptakan budaya kerja yang positif, serta membantu perusahaan mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Struktur organisasi yang mendukung pengembangan ini akan menjadi dasar penting dalam menjaga kualitas layanan perusahaan dan memastikan daya saingnya di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang suatu fenomena melalui pendekatan induktif (Fiantika et al., 2022). Dalam perancangan sistem penilaian kinerja di PT. Mitra Sukses Travelindo, pengumpulan data yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa sistem yang dirancang berjalan objektif, adil dan memberikan hasil yang relevan. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan untuk tujuan ini antara lain:

1. Observasi: pengamatan langsung terhadap individu atau kelompok dalam lingkungan kerjanya merupakan salah satu teknik yang efektif untuk mengumpulkan data deskriptif. Hal ini dapat dilakukan dengan mencatat perilaku dan keterampilan yang relevan dengan kinerja karyawan di tempat kerja (Aldyanto et al., 2024). Di PT. Mitra Sukses Travelindo, oberservasi ini dilakukan oleh atasan atau evaluator yang memiliki panduan untuk menilai kinerja karyawan saat mereka menjalankan tugas-tugas mereka.
2. Wawancara: wawancara adalah metode yang banyak digunakan untuk menggali pandangan dan pemikiran karyawan mengenai kinerja mereka, serta memberikan wawasan tentang tantangan dan pengalaman mereka dalam pekerjaan sehari-hari (Arbuckle et al., 2021). Wawancara di PT. Mitra Sukses Travelindo dilakukan secara terstruktur dengan memilih responden berdasarkan peran mereka dalam organisasi, serta untuk memperoleh data yang relevan untuk penilaian kinerja.
3. Dokumentasi: teknik ini melibatkan pengambilan informasi langsung dari dokumen

atau catatan yang ada, yang biasanya mencakup data terkait pekerjaan atau pencapaian karyawan (Morgan, 2022). Di PT. Mitra Sukses Travelindo, dokumentasi digunakan untuk mendukung pengumpulan data dan memastikan bahwa informasi yang diperoleh berasal dari sumber yang valid dan terpercaya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Perancangan Luaran Kegiatan**

Kerja praktek dimulai pada awal September 2024 dan akan berlangsung hingga Desember 2024. Tujuan utama dari kerja praktek ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan keterampilan dan kompetensi karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Tujuan spesifik dari kerja praktek ini adalah untuk meningkatkan keterampilan layanan pelanggan, komunikasi, dan pemecahan masalah. Dengan memberikan keterampilan yang tepat, diharapkan karyawan dapat memberikan layanan yang lebih baik, sehingga berkontribusi pada peningkatan pengalaman pelanggan serta loyalitas mereka terhadap perusahaan (Prentice et al., 2020).

Metode yang digunakan dalam kerja praktek ini mencakup beberapa pendekatan, di antaranya adalah pelatihan, mentoring dan coaching. Pelatihan akan memberikan karyawan pengetahuan dan keterampilan dasar yang diperlukan untuk melayani pelanggan secara efektif (Vardan, 2024). Selain itu, sesi mentoring akan memberikan dukungan dan bimbingan dari mentor yang berpengalaman, memungkinkan karyawan untuk membahas tantangan yang mereka hadapi di lapangan. Coaching di sisi lain, fokus pada pengembangan individu dan kebutuhan spesifik karyawan dalam situasi pelayanan pelanggan.

Materi pelatihan mencakup manajemen waktu, keterampilan komunikasi, dan penggunaan teknologi dalam layanan pelanggan, sehingga karyawan dapat mengatasi berbagai situasi dengan lebih baik. Target peserta program ini adalah karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, seperti front office, customer service dan agen perjalanan. Dengan menargetkan segmen ini, program pengembangan karyawan akan paling efektif dalam meningkatkan kualitas layanan yang diterima pelanggan. Karyawan yang terlibat dalam program ini akan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan diri mereka, meningkatkan kinerja individu dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. Mitra Sukses Travelindo. Untuk mengetahui peningkatan performa kerja maka form evaluasi digunakan sebagai alat penilaian. Form ini dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan serta tujuan spesifik perusahaan, sehingga dapat mencerminkan hasil evaluasi yang relevan dan akurat terhadap pencapaian karyawan.

EVALUASI PERFORMA KERJA KARYAWAN PT. MITRA SUKSES TRAVELINDO																															
Nama Karyawan : Departemen : Periode Evaluasi : Mentor :																															
<b>1. Peningkatan Keterampilan</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; width: 30%;">KETERAMPILAN</th> <th style="text-align: center; width: 30%;">ADA PENINGKATAN</th> <th style="text-align: center; width: 30%;">TIDAK ADA PENINGKATAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Manajemen Waktu</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Komunikasi</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Penggunaan Teknologi</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			KETERAMPILAN	ADA PENINGKATAN	TIDAK ADA PENINGKATAN	Manajemen Waktu			Komunikasi			Penggunaan Teknologi																			
KETERAMPILAN	ADA PENINGKATAN	TIDAK ADA PENINGKATAN																													
Manajemen Waktu																															
Komunikasi																															
Penggunaan Teknologi																															
Skor Pemilaian <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; width: 25%;">Tidak Baik</th> <th style="text-align: center; width: 25%;">Cukup</th> <th style="text-align: center; width: 25%;">Baik</th> <th style="text-align: center; width: 25%;">Sangat Baik</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik																									
Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik																												
<b>2. Performa Kerja</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; width: 30%;">INDIKATOR</th> <th style="text-align: center; width: 30%;">ADA PENINGKATAN</th> <th style="text-align: center; width: 30%;">TIDAK ADA PENINGKATAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Produktivitas</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Akurasi Kerja</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Kecepatan Penyelesaian Tugas</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			INDIKATOR	ADA PENINGKATAN	TIDAK ADA PENINGKATAN	Produktivitas			Akurasi Kerja			Kecepatan Penyelesaian Tugas																			
INDIKATOR	ADA PENINGKATAN	TIDAK ADA PENINGKATAN																													
Produktivitas																															
Akurasi Kerja																															
Kecepatan Penyelesaian Tugas																															
Skor Pemilaian <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; width: 25%;">Tidak Baik</th> <th style="text-align: center; width: 25%;">Cukup</th> <th style="text-align: center; width: 25%;">Baik</th> <th style="text-align: center; width: 25%;">Sangat Baik</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik																									
Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik																												
<b>3. Kepuasan Pelanggan</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="text-align: center; width: 30%;">INDIKATOR</th> <th colspan="5" style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">SKOR PELANGGAN TERHADAP KARYAWAN</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Kenyamanan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Kesigapan Karyawan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Produk Yang Ditawarin</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			INDIKATOR	SKOR PELANGGAN TERHADAP KARYAWAN					1	2	3	4	5	Kenyamanan						Kesigapan Karyawan						Produk Yang Ditawarin					
INDIKATOR	SKOR PELANGGAN TERHADAP KARYAWAN																														
	1	2	3	4	5																										
Kenyamanan																															
Kesigapan Karyawan																															
Produk Yang Ditawarin																															
<b>4. Umpam Balik</b> Dari Mentor:  Dari Rekan Kerja:  Batam,  Evaluator																															

Gambar 1. Form Evaluasi Performa Kerja Karyawan, Sumber : Penulis (2024)

## 2. Proses Implementasi Luaran

Proses kerja praktek di PT. Mitra Sukses Travelindo selama 4 bulan melibatkan sejumlah tahapan penting, dimulai dari wawancara dengan pihak perusahaan hingga pelaksanaan program pelatihan, mentoring dan coaching bagi karyawan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan selama pelaksanaan kegiatan:

### a. Perencanaan dan Persiapan Awal

Proses ini dimulai dengan survei ke lokasi dan wawancara dengan pihak perusahaan untuk memahami kebutuhan perusahaan terkait pengembangan karyawan. Setelah itu, dilakukan identifikasi tujuan utama, yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengembangan karyawan, serta merancang program pelatihan, mentoring dan coaching yang sesuai. Langkah ini juga melibatkan penyusunan rencana instrumen evaluasi untuk menilai efektivitas program.

### b. Perancangan Program

Tahap ini mencakup identifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan yang relevan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kriteria dan metode pelatihan, mentoring serta coaching disusun berdasarkan kebutuhan perusahaan dan kompetensi karyawan. Selain itu, indikator keberhasilan untuk mengukur dampak program dirancang secara sistematis.

c. Pengembangan Program Pelatihan, Mentoring dan Coaching

Program dirancang untuk mencakup materi pelatihan yang relevan, metode mentoring yang efektif, serta sesi coaching yang disesuaikan dengan kebutuhan individu karyawan. Pihak yang terlibat dalam proses ini, seperti manajer operasional, diberi panduan untuk menjalankan program secara efektif. Selain itu, dilakukan sosialisasi kepada karyawan mengenai tujuan dan manfaat program, serta langkah-langkah pelaksanaanya.

d. Pelaksanaan Program dan Evaluasi

Program pelatihan, mentoring dan coaching dilaksanakan secara bertahap, melibatkan pengisian instrumen evaluasi untuk memantau pengembangan kompetensi karyawan. Evaluasi dilakukan secara objektif untuk menilai efektivitas program dalam meningkatkan kinerja karyawan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Hasil evaluasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik kepada karyawan, merancang program pengembangan lebih lanjut, dan mendukung pengambilan keputusan perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia.

EVALUASI PERFORMA KERJA KARYAWAN PT. MITRA SUKSES TRAVELINDO																																
Nama Karyawan : Riki Supiyani Departemen : Tour Administration Periode Evaluasi : Oktober - Desember Mentor : Tour Coordinator																																
<b>1. Peningkatan Keterampilan</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>KETERAMPILAN</th> <th>ADA PENINGKATAN</th> <th>TIDAK ADA PENINGKATAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Manajemen Waktu</td> <td>✓ (3)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Komunikasi</td> <td>✓ (4)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Penggunaan Teknologi</td> <td>✓ (4)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				KETERAMPILAN	ADA PENINGKATAN	TIDAK ADA PENINGKATAN	Manajemen Waktu	✓ (3)		Komunikasi	✓ (4)		Penggunaan Teknologi	✓ (4)																		
KETERAMPILAN	ADA PENINGKATAN	TIDAK ADA PENINGKATAN																														
Manajemen Waktu	✓ (3)																															
Komunikasi	✓ (4)																															
Penggunaan Teknologi	✓ (4)																															
<b>Skor Penilaian</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Tidak Baik</th> <th>Cukup</th> <th>Baik</th> <th>Sangat Baik</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>✓ (11)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik			✓ (11)																						
Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik																													
		✓ (11)																														
<b>2. Performa Kerja</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>INDIKATOR</th> <th>ADA PENINGKATAN</th> <th>TIDAK ADA PENINGKATAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Produktivitas</td> <td>✓ (3)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Akurasi Kerja</td> <td>✓ (3)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kecepatan Penyelesaian Tugas</td> <td>✓ (4)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				INDIKATOR	ADA PENINGKATAN	TIDAK ADA PENINGKATAN	Produktivitas	✓ (3)		Akurasi Kerja	✓ (3)		Kecepatan Penyelesaian Tugas	✓ (4)																		
INDIKATOR	ADA PENINGKATAN	TIDAK ADA PENINGKATAN																														
Produktivitas	✓ (3)																															
Akurasi Kerja	✓ (3)																															
Kecepatan Penyelesaian Tugas	✓ (4)																															
<b>Skor Penilaian</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Tidak Baik</th> <th>Cukup</th> <th>Baik</th> <th>Sangat Baik</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>✓ (10)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik			✓ (10)																						
Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik																													
		✓ (10)																														
<b>3. Kepuasan Pelanggan</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">INDIKATOR</th> <th colspan="5">SKOR PELANGGAN TERHADAP KARYAWAN</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kenyamanan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Kesigapan Karyawan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Produk Yang Ditawarin</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				INDIKATOR	SKOR PELANGGAN TERHADAP KARYAWAN					1	2	3	4	5	Kenyamanan					✓	Kesigapan Karyawan					✓	Produk Yang Ditawarin				✓	
INDIKATOR	SKOR PELANGGAN TERHADAP KARYAWAN																															
	1	2	3	4	5																											
Kenyamanan					✓																											
Kesigapan Karyawan					✓																											
Produk Yang Ditawarin				✓																												
<b>4. Umpan Balik</b> Dari Mentor: Sudah bagus untuk tahap penilaian 3 bulan awal, bisa ditingkatkan lagi performa kerjanya. Dari Rekan Kerja: Ada perubahan drastis positif bagi tim sehingga pelanggan bisa melihat pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Batam, 3 Desember 2024																																
 Evaluator																																

Gambar 2. Hasil Evaluasi Performa Kerja Karyawan, Sumber : Penulis (2024)

Keberhasilan program pelatihan, mentoring dan coaching di PT. Mitra Sukses Travelindo sangat bergantung pada komunikasi yang efektif, pelatihan berkelanjutan dan pengawasan yang konsisten. Program ini dirancang fleksibel agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan yang terus berkembang. Dukungan penuh dari seluruh elemen organisasi juga menjadi faktor penting untuk memastikan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dapat tercapai.

### **3. Kondisi Setelah Implementasi**

Implementasi Program Pelatihan, Mentoring dan Coaching di PT. Mitra Sukses Travelindo memberikan dampak yang signifikan pada kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan, antara lain:

a. Peningkatan kompetensi karyawan

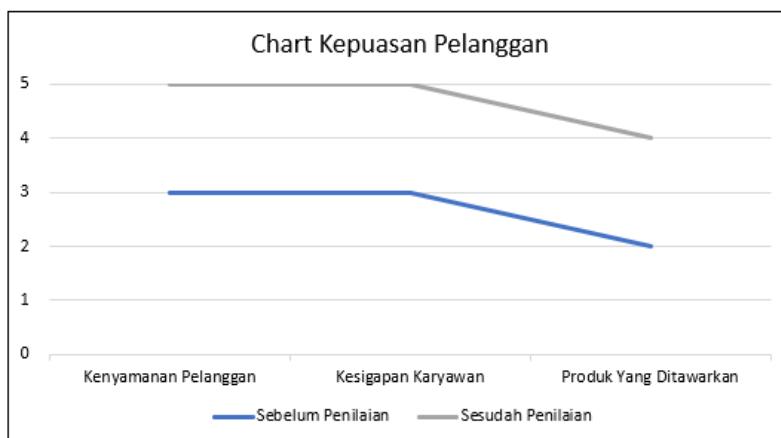
Program pelatihan yang terfokus pada keterampilan utama, seperti komunikasi, penyelesaian masalah dan layanan pelanggan, membantu karyawan meningkatkan kemampuan mereka dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Adanya sistem terstruktur untuk pengembangan karyawan

Melalui mentoring dan coaching, perusahaan berhasil membangun hubungan kerja yang mendukung, di mana karyawan mendapatkan arahan langsung dari manajer atau mentor mereka untuk terus berkembang.

c. Peningkatan tingkat kepuasan pelanggan

Kompetensi karyawan yang lebih baik secara langsung berdampak pada kualitas layanan, sehingga meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperbaiki tingkat kepuasan mereka.



Gambar 3. Chart Hasil Sebelum dan Sesudah Tingkat Kepuasan Pelanggan,  
Sumber : Penulis (2024)

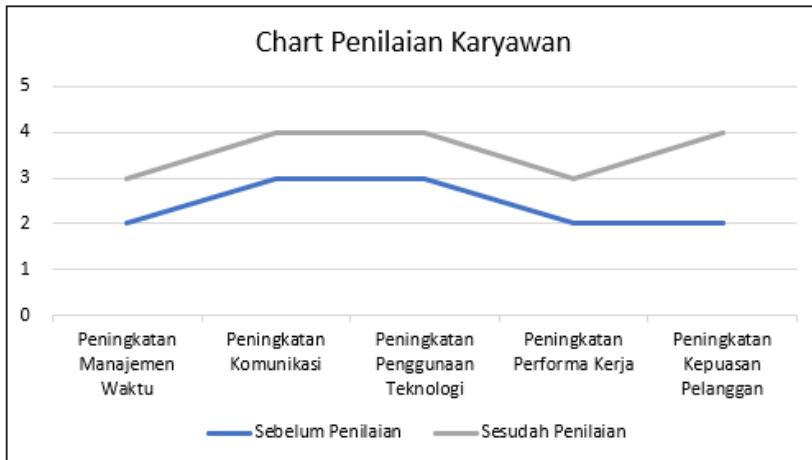
d. Evaluasi dan umpan balik yang berkesinambungan

Program ini dilengkapi dengan mekanisme evaluasi kinerja, yang memungkinkan perusahaan untuk membantu perkembangan setiap karyawan dan memberikan umpan balik yang membangun untuk perbaikan lebih lanjut.

e. Pengembangan karier yang lebih jelas

Dengan mentoring dan coaching, karyawan memiliki gambaran yang lebih baik tentang peluang pengembangan karier, sehingga meningkatkan motivasi dan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Perubahan ini berdampak positif pada hubungan antara karyawan dan pelanggan, menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih konsisten dan memuaskan. Grafik hasil evaluasi menunjukkan peningkatan kompetensi karyawan seiring pelaksanaan program, yang mendukung peningkatan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan strategisnya.



Gambar 4. Chart Hasil Sebelum dan Sesudah Evaluasi Performa Kerja Karyawan,  
Sumber : Penulis (2024)

## KESIMPULAN

Implementasi program pelatihan, mentoring dan coaching di PT. Mitra Sukses Travelindo telah menghasilkan transformasi positif dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama dalam mendukung peningkatan kepuasan pelanggan. Program ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih terorganisir, fokus pada pengembangan individu dan berorientasi pada pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan kini memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai kontribusi mereka terhadap keberhasilan perusahaan, yang tercermin dalam peningkatan keterampilan mereka dalam komunikasi, pengelolaan waktu dan interaksi dengan pelanggan. Dengan pendekatan ini, perusahaan berhasil meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sehingga berdampak positif pada pengalaman pelanggan.

Selain dampak pada peningkatan kompetensi karyawan, program ini juga mendorong sinergi yang lebih kuat antarbagian dalam organisasi. Pelaksanaan mentoring dan coaching telah mempererat kerja sama lintas fungsi, menghilangkan hambatan komunikasi dan menciptakan budaya kerja yang merasa lebih termotivasi untuk mencapai target yang telah ditetapkan bersama. Evaluasi hasil menunjukkan bahwa program ini tidak hanya meningkatkan kinerja secara individu, tetapi juga mendukung terciptanya budaya organisasi yang lebih transparan dan inovatif, yang mendukung keberlanjutan pertumbuhan bisnis perusahaan.

## Saran

Untuk keberlanjutan dan pengembangan yang lebih baik, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh PT. Mitra Sukses Travelindo:

1. Jadikan program pelatihan, mentoring dan coaching sebagai bagian integral dari strategi pengembangan sumber daya manusia perusahaan, dengan jadwal pelaksanaan yang terencana dan berkelanjutan.
2. Lakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas program yang diterapkan, baik melalui umpan balik karyawan maupun survei kepuasan pelanggan, untuk memastikan program tetap relevan dengan kebutuhan bisnis.
3. Perluas cakupan materi pelatihan, termasuk keterampilan berbasis teknologi dan digitalisasi layanan, guna mendukung efisiensi operasional serta adaptasi terhadap perkembangan industri pariwisata.
4. Tingkatkan sistem penghargaan bagi karyawan berprestasi untuk mendorong motivasi kerja dan menciptakan budaya kompetisi yang sehat di lingkungan perusahaan.

5. Kembangkan sistem komunikasi internal yang lebih efektif, seperti forum diskusi rutin atau platform berbasis digital untuk memastikan karyawan memiliki ruang untuk berbagi masukan, ide dan tantangan yang mereka hadapi.
6. Selain fokus pada pengembangan karyawan, perkuat sistem survei kepuasan pelanggan yang berkelanjutan agar perusahaan dapat terus memantau dan menyesuaikan kualitas layanan yang diberikan sesuai kebutuhan pelanggan.

## **DAFTAR PUSAKA**

- Aldyanto, A. S., Wanta, & Romli, A. D. (2024). The Role Of Human Resources Management In Improving Employee Performance At The Pratama Asshofwan Clinic Kedungwaringin. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 5397–5406. <http://journal.yrpipku.com/index.php/msej>
- Anwar, G., & Abdullah, N. N. (2021). The impact of Human resource management practice on Organizational performance. *International Journal of Engineering, Business and Management*, April. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.1.4>
- Arbuckle, M. R., Foster, F. P., Talley, R., Cobell, N. H., & Essock, S. M. (2021). Applying Motivational Interviewing Strategies to Enhance Organizational Readiness and Facilitate Implementation Efforts. *Qual Manag Health Care*, 29(1), 1–6. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000234>. Applying
- Cahyadi, A., Marwa, T., Hagen, I., Siraj, M. N., Santati, P., Poor, J., & Szabo, K. (2022). Leadership Styles , High-Involvement Human Resource Management Practices , and Individual Employee Performance in Small and Medium Enterprises in the Digital Era. MDPI. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/economies10070162>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif (Issue April). [www.globaleksekutifteknologi.co.id%0D](http://www.globaleksekutifteknologi.co.id%0D)
- Gitonga, C. K., & Willis, D. O. (2021). Human Resource Management Practices And Organizational Performance In Kenya . A Critical Review. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 11(6), 769–773. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.11.06.2021.p11499>
- Leontes, N. I., & Hoole, C. (2024). Bridging the Gap: Exploring the Impact of Human Capital Management on Employee Performance through Work Engagement. MDPI. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/admisci14060129>
- Morgan, H. (2022). Conducting a Qualitative Document Analysis. *The Qualitative Report*, 27(1), 64–77. <https://doi.org/https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.5044>
- Nazneen, A. (2024). The Dynamics of Human Capital Development , Employee Commitment , and Sustainable Competitive Advantage : A Strategic Perspective. *International Journal of Religion*, 3538(8), 391–405. <https://doi.org/https://doi.org/10.61707/ta9sbd71>
- Prentice, C., Lopes, S. D., & Wang, X. (2020). The impact of artificial intelligence and employee service quality on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(08), 1–18. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1722304>
- Purnama, M. W. D., Rahmawati, P. I., & Yulianthini, N. N. (2020). PENGARUH SISTEM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. ARTA SEDANA SINGARAJA. *Ejurnal Undiksha*, 2(1), 101–110.
- Tang, L., Shi, M., Liu, Y., Liu, Y., & Yang, B. (2024). Building a committed workforce: the synergistic effects of coaching leadership, organizational self-esteem, and learning goal orientation. *Frontiers in Psychology*, July, 1–15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1423540>
- Tawfig, N. F., & Kamarudin, S. (2021). Role of Strategic Human Resource Management Practices on the Achieving of Sustainable Competitive Advantages : The Mediation Role of Strategic Leadership and Organizational Culture. *REVIEW OF INTERNATIONAL GEOGRAPHICAL EDUCATION*, March 2021. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.05.58>
- Vardan, V. (2024). Impact of Employee Training Programs on Service Performance in

Restaurants. Journal of Hospitality and Tourism.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.47672/jht.2381>.