



Pelatihan dan Pendampingan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Nadhira Napoleon Perkasa

Rizaldi Putra^{*1}, Ikas Miran², Yutiandry Rivai³, Stefani Chandra⁴, Agus Hocky⁵, Fadrul⁶, Ahmad Zulkarnaen Estu⁷, Syukri Hadi⁸

^{1,2,3,4,5}Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia

*e-mail: rizaldi.putra@lecturer.pelitaindonesia.ac.id¹

Abstract

Employee performance is a key factor in supporting a company's success, particularly in the souvenir retail sector, which demands excellent service, speed, and managerial skills. PT Nadhira Napoleon Perkasa, as the largest and most comprehensive souvenir store chain in Riau, faces challenges in maintaining service quality and human resource productivity. This Community Service activity aims to improve employee performance through a structured training and mentoring program. The methods used include interactive material delivery, group discussions, hands-on practice, and intensive mentoring focused on developing work skills, work ethic, communication, and customer service. The results of the activity indicate an increase in employee understanding and ability to manage tasks and interact with customers. Furthermore, the mentoring has a positive impact on work motivation and discipline. Thus, this activity contributes to improving service quality and PT Nadhira Napoleon Perkasa's competitiveness in the souvenir retail industry.

Keywords: *Training, Mentoring, Employee Performance, Human Resources, Souvenir Retail*

Abstrak

Kinerja karyawan merupakan faktor kunci dalam mendukung keberhasilan perusahaan, khususnya pada sektor ritel oleh-oleh yang menuntut pelayanan prima, kecepatan, serta keterampilan manajerial. PT Nadhira Napoleon Perkasa sebagai jaringan toko oleh-oleh terbesar dan terlengkap di Riau menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanan dan produktivitas sumber daya manusia. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui program pelatihan dan pendampingan yang terstruktur. Metode yang digunakan meliputi penyampaian materi interaktif, diskusi kelompok, praktik langsung, serta pendampingan intensif yang berfokus pada pengembangan keterampilan kerja, etos kerja, komunikasi, dan pelayanan pelanggan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kemampuan karyawan dalam mengelola tugas serta interaksi dengan pelanggan. Selain itu, pendampingan memberikan dampak positif terhadap motivasi kerja dan kedisiplinan. Dengan demikian, kegiatan ini mampu berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan daya saing PT Nadhira Napoleon Perkasa di industri ritel oleh-oleh.

Kata kunci: Pelatihan, Pendampingan, Kinerja karyawan, Sumber daya manusia, ritel oleh-oleh



1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama bagi setiap organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan yang optimal tidak hanya berdampak pada keberhasilan perusahaan secara internal, tetapi juga turut menentukan kepuasan pelanggan, keberlangsungan bisnis, serta daya saing perusahaan di tengah persaingan yang semakin ketat (Rahmawati et al., 2024). Pada era globalisasi dan digitalisasi saat ini, perusahaan dituntut untuk mampu mengelola SDM secara efektif dengan memberikan pelatihan yang relevan dan pendampingan yang berkelanjutan. Hal ini menjadi semakin penting bagi perusahaan yang bergerak pada sektor ritel, di mana kualitas layanan dan interaksi dengan pelanggan sangat menentukan keberhasilan usaha (Susanto et al., 2025).

PT Nadhira Napoleon Perkasa merupakan perusahaan yang menaungi jaringan toko oleh-oleh terbesar dan terlengkap di Provinsi Riau. Sebagai salah satu ikon bisnis oleh-oleh khas daerah, perusahaan ini memiliki peran penting dalam mendukung sektor pariwisata dan perekonomian lokal. Dengan semakin tingginya minat wisatawan terhadap produk oleh-oleh, PT Nadhira Napoleon Perkasa dituntut untuk menjaga kualitas layanan, kecepatan pelayanan, dan konsistensi mutu produk. Hal ini tentu sangat bergantung pada kinerja karyawan yang menjadi garda terdepan dalam melayani pelanggan.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan manajemen perusahaan, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Permasalahan tersebut antara lain rendahnya pemahaman mengenai standar pelayanan prima, kurangnya keterampilan komunikasi yang efektif dengan pelanggan, serta masih adanya kendala dalam pengelolaan waktu dan disiplin kerja. Selain itu, motivasi kerja karyawan juga cenderung fluktuatif sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlu adanya intervensi dalam bentuk program pengembangan kapasitas yang terstruktur, tidak hanya berupa pelatihan singkat, tetapi juga dilengkapi dengan pendampingan agar keterampilan yang diperoleh dapat diimplementasikan secara berkelanjutan.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini hadir sebagai salah satu upaya akademisi untuk menjawab kebutuhan tersebut melalui program "Pelatihan dan Pendampingan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Nadhira Napoleon Perkasa." Program ini dirancang dengan pendekatan partisipatif, di mana karyawan dilibatkan secara aktif dalam proses pembelajaran melalui metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, simulasi pelayanan, hingga praktik langsung. Selain itu, kegiatan ini juga dilengkapi dengan pendampingan yang dilakukan secara intensif setelah pelatihan, sehingga peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan teoritis, tetapi juga dapat mempraktikkannya dalam pekerjaan sehari-hari.

Urgensi kegiatan ini terletak pada kebutuhan untuk membangun kinerja karyawan yang lebih profesional, berintegritas, dan mampu memberikan pengalaman layanan yang memuaskan bagi pelanggan. Kinerja yang baik tidak hanya diukur dari produktivitas, tetapi juga dari sikap kerja, keterampilan interpersonal, dan kemampuan beradaptasi dengan dinamika pekerjaan. Melalui



pelatihan dan pendampingan ini, diharapkan karyawan dapat meningkatkan kompetensi kerja, memperkuat etos kerja, serta menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dengan demikian, dampak jangka panjang yang diharapkan adalah meningkatnya kualitas layanan toko oleh-oleh, meningkatnya kepuasan pelanggan, serta terbangunnya citra positif perusahaan di mata masyarakat.

Selain itu, kegiatan ini juga sejalan dengan misi perguruan tinggi dalam melaksanakan Tri Dharma, khususnya dalam aspek pengabdian kepada masyarakat. Kolaborasi antara akademisi dan dunia usaha diharapkan mampu memberikan manfaat timbal balik, di mana perusahaan memperoleh peningkatan kualitas SDM, sementara akademisi dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan keahliannya dalam konteks nyata. Kegiatan PkM ini juga dapat menjadi model pengembangan kapasitas karyawan di sektor ritel lain, sehingga memiliki nilai keberlanjutan dan replikasi.

Secara konseptual, pelatihan dan pendampingan yang dilakukan pada karyawan PT Nadhira Napoleon Perkasa mengacu pada teori manajemen sumber daya manusia yang menekankan pentingnya human capital development. Menurut teori tersebut, peningkatan kompetensi karyawan akan memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja perusahaan (Nugraha et al., 2022). Oleh karena itu, kegiatan ini tidak hanya berfokus pada penguasaan keterampilan teknis, tetapi juga pada aspek sikap, motivasi, dan perilaku kerja yang menjadi penentu utama dalam memberikan pelayanan yang unggul.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan PkM ini dirancang dengan tujuan utama untuk meningkatkan kinerja karyawan PT Nadhira Napoleon Perkasa melalui pelatihan dan pendampingan yang komprehensif. Secara khusus, kegiatan ini bertujuan untuk: (1) meningkatkan pemahaman karyawan mengenai standar pelayanan prima dan etos kerja, (2) mengembangkan keterampilan komunikasi dan interpersonal yang efektif, (3) memperkuat disiplin, motivasi, dan tanggung jawab kerja, serta (4) meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, diharapkan PT Nadhira Napoleon Perkasa mampu memperkuat daya saingnya sebagai jaringan toko oleh-oleh terbesar dan terlengkap di Riau, sekaligus memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan di PT Nadhira Napoleon Perkasa, perusahaan yang menaungi jaringan toko oleh-oleh terbesar dan terlengkap di Provinsi Riau. Peserta kegiatan adalah karyawan yang berperan langsung dalam pelayanan dan operasional toko. Pemilihan peserta dilakukan secara purposive, yaitu karyawan yang memiliki intensitas tinggi dalam berinteraksi dengan pelanggan maupun yang terlibat dalam manajemen operasional sehari-hari. Jumlah peserta dalam kegiatan ini sebanyak 30 orang karyawan yang terdiri atas bagian pelayanan, kasir, gudang, dan staf manajerial tingkat awal.



Metode pelaksanaan kegiatan ini dirancang secara partisipatif dengan memadukan pendekatan pelatihan (*training*) dan pendampingan (*mentoring*). Secara garis besar, pelaksanaan kegiatan terdiri atas empat tahapan utama, yaitu:

Analisis Kebutuhan (*Need Assessment*)

Tahap awal dilakukan dengan observasi lapangan dan wawancara dengan pihak manajemen perusahaan untuk mengidentifikasi permasalahan kinerja karyawan. Hasil analisis kebutuhan menunjukkan bahwa terdapat kelemahan pada aspek komunikasi dengan pelanggan, disiplin kerja, manajemen waktu, serta pemahaman mengenai standar pelayanan prima. Hasil identifikasi ini menjadi dasar perumusan materi pelatihan dan strategi pendampingan.

Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan dilakukan dengan menggunakan metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi pelayanan. Materi yang disampaikan meliputi: Konsep dasar kinerja karyawan dan etos kerja profesional, Standar pelayanan prima di sektor ritel oleh-oleh, Keterampilan komunikasi dan interpersonal dengan pelanggan, Manajemen waktu dan kedisiplinan kerja, Motivasi kerja dan tanggung jawab individu terhadap kualitas layanan.

Pelatihan dilaksanakan selama satu hari penuh dengan pendekatan andragogi (pembelajaran orang dewasa), di mana peserta tidak hanya menerima materi, tetapi juga dilibatkan aktif melalui tanya jawab, berbagi pengalaman, dan latihan praktik.

Pendampingan (*Mentoring*)

Setelah pelatihan, dilakukan pendampingan langsung di tempat kerja selama dua minggu. Pendampingan ini bertujuan untuk memastikan bahwa keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh dalam pelatihan dapat diterapkan secara nyata dalam aktivitas kerja sehari-hari. Tim pelaksana memberikan arahan, evaluasi, serta umpan balik terhadap kinerja peserta. Metode yang digunakan adalah *on the job mentoring*, yaitu mendampingi karyawan saat melayani pelanggan maupun saat mengelola tugas internal.

Evaluasi dan Refleksi

Evaluasi dilakukan pada dua aspek, yaitu aspek proses dan aspek hasil. Evaluasi proses dilakukan dengan menilai partisipasi, antusiasme, dan keterlibatan peserta selama pelatihan dan pendampingan. Evaluasi hasil dilakukan dengan membandingkan kondisi kinerja karyawan sebelum dan sesudah kegiatan, melalui kuesioner, wawancara, serta observasi langsung. Selain itu, refleksi bersama dengan manajemen dan peserta dilakukan untuk mengidentifikasi manfaat kegiatan, kendala yang dihadapi, serta rekomendasi perbaikan di masa mendatang.

Metode pelaksanaan yang terintegrasi antara pelatihan dan pendampingan ini dipilih agar hasil kegiatan lebih berkelanjutan. Pelatihan memberikan dasar pengetahuan dan keterampilan, sementara pendampingan membantu karyawan menginternalisasi nilai-nilai yang diperoleh dalam praktik kerja. Dengan demikian, diharapkan kegiatan ini dapat menghasilkan peningkatan kinerja yang signifikan.



serta berdampak positif bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang unggul kepada pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pelatihan dan pendampingan di PT Nadhira Napoleon Perkasa memberikan gambaran bahwa peningkatan kinerja karyawan dapat dicapai melalui pendekatan yang sistematis dan terintegrasi. Berdasarkan hasil evaluasi, terjadi peningkatan signifikan dalam pemahaman dan keterampilan karyawan setelah mengikuti kegiatan. Peserta menunjukkan peningkatan dalam hal komunikasi dengan pelanggan, kesadaran terhadap pentingnya disiplin kerja, serta kemampuan dalam mengelola waktu dan tanggung jawab. Hal ini sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia yang menyatakan bahwa pengembangan kompetensi melalui pelatihan mampu meningkatkan kinerja individual maupun organisasi.

Salah satu temuan penting dari kegiatan ini adalah bahwa metode pelatihan berbasis partisipatif dan praktik langsung lebih efektif dibandingkan penyampaian materi secara konvensional. Peserta merespons positif ketika diberikan kesempatan untuk melakukan simulasi pelayanan, role play, serta diskusi kelompok. Aktivitas tersebut memungkinkan peserta untuk menghubungkan teori dengan praktik nyata di tempat kerja. Selain itu, keterlibatan aktif dalam pembelajaran mendorong karyawan untuk lebih percaya diri dalam menerapkan keterampilan baru. Menurut Ariefin (2023) pendekatan andragogi dalam pembelajaran orang dewasa menekankan pada pengalaman, partisipasi, dan relevansi materi dengan pekerjaan sehari-hari.

Pendampingan yang dilakukan setelah pelatihan juga terbukti efektif dalam memastikan keterampilan yang diperoleh dapat diimplementasikan secara konsisten. Melalui pendampingan langsung, tim pelaksana dapat memberikan umpan balik, koreksi, serta motivasi kepada karyawan dalam situasi kerja yang nyata. Karyawan merasa lebih diperhatikan dan terbantu dalam mengatasi kendala yang dihadapi, sehingga mendorong munculnya motivasi intrinsik. Kondisi ini sesuai dengan temuan Robbins & Judge (2015) yang menyatakan bahwa motivasi kerja dapat meningkat apabila individu memperoleh dukungan dan bimbingan secara berkelanjutan dari lingkungannya.

Selain memberikan manfaat bagi individu, kegiatan ini juga berdampak positif terhadap perusahaan. Manajemen PT Nadhira Napoleon Perkasa menyatakan bahwa terdapat perubahan perilaku kerja karyawan, seperti meningkatnya kedisiplinan, keramahan saat melayani pelanggan, serta inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan. Perubahan tersebut berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan toko oleh-oleh, yang pada akhirnya memperkuat citra perusahaan sebagai jaringan oleh-oleh terbesar di Riau. Hal ini menegaskan bahwa investasi dalam pengembangan SDM merupakan strategi penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan di sektor ritel.

Namun demikian, kegiatan ini juga menghadapi beberapa tantangan, antara lain keterbatasan waktu pelatihan, perbedaan latar belakang pendidikan dan pengalaman karyawan, serta adanya sebagian peserta yang membutuhkan waktu lebih lama untuk beradaptasi dengan perubahan. Kendala ini menunjukkan bahwa

program pengembangan karyawan sebaiknya dilakukan secara berkesinambungan dengan pendekatan yang lebih personal, misalnya melalui coaching atau continuous training program.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa pelatihan yang dipadukan dengan pendampingan memberikan dampak positif dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Nadhira Napoleon Perkasa. Keberhasilan kegiatan ini dapat dijadikan model bagi perusahaan ritel lainnya, khususnya yang bergerak di bidang oleh-oleh dan pariwisata, dalam upaya membangun sumber daya manusia yang profesional, kompeten, dan berdaya saing.

Dokumentasi kegiatan ini ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan dan pendampingan yang dilaksanakan di PT Nadhira Napoleon Perkasa berhasil meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan. Melalui penyampaian materi yang interaktif, simulasi pelayanan, dan diskusi kelompok, karyawan memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai standar pelayanan prima, etos kerja, serta keterampilan komunikasi yang efektif. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan kepercayaan diri dan kesiapan karyawan dalam menghadapi berbagai situasi kerja, khususnya saat berinteraksi dengan pelanggan.

Pendampingan yang dilakukan setelah pelatihan juga memberikan kontribusi penting dalam memastikan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dapat diterapkan secara konsisten di tempat kerja. Dengan adanya bimbingan, arahan, dan umpan balik langsung, karyawan mampu memperbaiki kekurangan serta termotivasi untuk bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, dan profesional. Peningkatan ini turut dirasakan oleh pihak manajemen, yang melihat adanya perubahan perilaku kerja karyawan dan kualitas layanan perusahaan.

Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa program pengembangan SDM melalui kombinasi pelatihan dan pendampingan merupakan strategi efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan di sektor ritel oleh-oleh.



Keberhasilan ini tidak hanya bermanfaat bagi PT Nadhira Napoleon Perkasa dalam memperkuat daya saing perusahaan, tetapi juga dapat dijadikan model untuk diterapkan di perusahaan ritel lainnya. Ke depan, diperlukan kesinambungan program pelatihan dengan pendekatan yang lebih personal agar peningkatan kompetensi karyawan dapat terus terjaga dan berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariefin, D. (2023). Prinsip-Prinsip Praktis Bersikap dalam Mendampingi Orang Dewasa Belajar. *Didache: Journal of Christian Education*, 4(1), 91–106. <https://doi.org/10.46445/djce.v4i1.659>
- Nugraha, D. A., Nadeak, B., Martini, N., & Suyaman, D. J. (2022). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berdampak Pada Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Jawa Barat. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(1), 81. <https://doi.org/10.31602/atd.v6i1.5886>
- Rahmawati, F. D., Al-Habsyi, A. Z. A., & Mardiyah, M. (2024). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktivitas Kinerja Pegawai. *An-Nadzir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(02), 107–123. <https://doi.org/10.55799/annadzir.v2i02.572>
- Robbins, S. P., & Judge, T. a. (2015). *Perilaku Organisasi Edisi ke-16* (S. Empat (ed.)).
- Susanto, P. C., Ricardianto, P., Olfebri, O., Tohir, M., & Sugiyanto. (2025). Sosialisasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia : Strategi dan Tantangan di Era Digitalisasi. *SAFARI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 5(2), 34–44. <https://doi.org/10.56910/safari.v5i2.1973>