

ABSTRACT

Talented human resources will help organizations compete and succeed in the global market. Training activities can improve staff and organizational performance. This study aims to determine the role of training strategy in enhancing the performance of technical managers at PT XYZ. This research was conducted using a qualitative approach using in-depth interview techniques with key informants. The findings revealed that the training strategy for technical managers effectively increased participants' awareness and understanding of job descriptions, operational standards, and new techniques related to the task. Furthermore, the training results reduced the number of customer complaints, but this was not constant.

Keywords: *Human capital, Training, Employee Performance*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Sumber daya manusia yang berbakat akan membantu organisasi bersaing dan sukses di pasar global. Kegiatan pelatihan dapat meningkatkan kinerja staf dan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran strategi pelatihan dalam meningkatkan kinerja manajer teknis di PT XYZ. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dengan informan kunci. Temuannya mengungkapkan bahwa strategi pelatihan untuk manajer teknis secara efektif meningkatkan kesadaran dan pemahaman peserta tentang uraian tugas, standar operasional, dan teknik baru yang terkait dengan tugas tersebut. Selain itu, hasil pelatihan mengurangi jumlah keluhan pelanggan, namun hal ini tidak konstan.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Pelatihan, Kinerja Pegawai



UNIVERSITAS
MERCU BUANA