

Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Program Pelatihan Karyawan Marketing di CV. Bonana

Jollin¹, Evi Silvana Muchsinati²

^{1,2}Universitas Internasional Batam, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Jollin

E-mail: 2141151.jollin@uib.edu

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan tim marketing CV. Bonana dan meningkatkan omset CV. Bonana untuk mencapai target tahunan. Pokok permasalahan yang dihadapi CV. Bonana ialah tidak ada sistem pelatihan pada karyawan di CV. Bonana sehingga kinerja karyawan kurang baik dan hanya memiliki masa percobaan yang singkat dengan 3 hari untuk menilai kinerja karyawan baru. Program ini dirancang untuk menerapkan sistem program pelatihan bagi karyawan yang membutuhkan pelatihan. Metodologi yang digunakan meliputi pengumpulan data primer melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Program pengabdian ini memberikan manfaat dan kontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan berbasis ADDIE (Analyze, Design, Development, Implementation, Evaluation) dan metode on the job training khususnya karyawan di bagian marketing.

Kata kunci – ADDIE, Karyawan, Kinerja, Marketing, Pelatihan

Abstract

This community service activity aims to improve the performance of CV. Bonana marketing team employees and increase CV. Bonana's turnover to achieve annual targets. The main problem faced by CV. Bonana is that there is no training system for employees at CV. Bonana so that employee performance is poor and only has a short trial period of 3 days to assess the performance of new employees. This program is designed to implement a training program system for employees who need training. The methodology used includes collecting primary data through interviews, observations and documentation. This community service program provides benefits and contributions in improving employee performance based on ADDIE (Analyze, Design, Development, Implementation, Evaluation) and on the job training methods, especially for employees in the marketing department.

Keywords - ADDIE, Employee, Performance, Marketing, Training

PENDAHULUAN

Pengembangan sumber daya manusia merupakan investasi untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Karyawan yang terlatih dan terampil akan menjadi aset berharga yang dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan perusahaan (Wijaya, 2023). Untuk meningkatkan produktivitas dan kompetensi karyawan, perusahaan perlu mengadakan program pelatihan. Melalui pelatihan, karyawan dapat menjadi lebih percaya diri, puas dengan pekerjaan, dan termotivasi untuk meningkatkan keterampilan dan dapat beradaptasi dengan perubahan pada perusahaan dan merasa lebih terhubung dengan tujuan perusahaan. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan (Zaky, 2022).

CV. Bonana Coffee merupakan toko kopi yang berlokasi di Kota Batam yang menyediakan berbagai kebutuhan yang berkaitan dengan kopi. Toko ini didirikan oleh Sampe Siburian pada tahun 2000 yang berlokasi di Jl. Raja Ali Haji Komp. Batam Sentosa, Blok B No. 4 Nagoya Kampung Seraya, Batu Ampar, Kota Batam dengan jam operasional Senin hingga Jumat, pukul 09.00 -17.30, Sabtu pukul 09.00-15.00. Bonana Coffee awalnya hanya memulai dengan menyediakan kopi biji dan bubuk kepada pelanggan dengan skala yang sangat kecil. Saat ini, Bonana Coffee telah menghadirkan berbagai konsep dan gaya sajian masing-masing. Produk utama CV. Bonana meliputi kopi biji, kopi bubuk, mesin kopi, perlengkapan untuk barista, bubuk minuman, konsentrat jus dan lainnya. Bonana Coffee menjadi mitra terpercaya bagi hotel, restoran, dan kafe di Batam, dengan menyediakan solusi lengkap untuk kebutuhan kopi dan minuman berkualitas dengan layanan yang prima. CV. Bonana memiliki target omset Rp4,5 miliar pada tahun 2023. Namun, omset tahun 2023 terakhir hanya berhasil meraih sekitar Rp3,8 miliar. Pencapaian target yang kurang ini disebabkan kurangnya kinerja karyawan karena tidak ada pelatihan kerja pada karyawan di CV. Bonana.

Pokok permasalahan yang dihadapi CV. Bonana ialah kinerja karyawan yang kurang baik karena tidak ada sistem pelatihan pada karyawan di CV. Bonana. Kurangnya pemahaman terhadap pekerjaan dan produk Bonana Coffee mengakibatkan 5 dari 12 karyawan, khususnya di bagian *marketing*, sering melakukan kesalahan yang berujung pada pengulangan tugas, sehingga berpotensi menghambat kinerja tim. Sebelumnya, CV. Bonana memiliki masa percobaan yang singkat dengan 3 hari untuk menilai kinerja karyawan baru. Periode ini tidak cukup untuk mengukur kemampuan dan potensi mereka secara menyeluruh.

Oleh karena itu, perancangan dan implementasi pada sistem pelatihan dengan mengevaluasi serta memberikan saran berbentuk inovasi yang dimana dapat merancang pelatihan kerja bagi karyawan di CV. Bonana dengan tujuan membantu meningkatkan kinerja karyawan dan produktivitasnya, yang dimana sebelumnya kinerja karyawan masih berada di 43.35% dengan harapan dapat meningkat sebanyak 50%. Kemudian, membantu untuk meningkatkan omset CV. Bonana untuk mencapai target tahunan.

METODE

Data yang digunakan pada pengabdian ini ialah dengan data primer oleh penulis dari pemilik mitra untuk memperoleh informasi yang bersangkutan dengan perusahaan. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli melalui wawancara, observasi dan dokumentasi (Pratiwi, 2017). Teknik pengumpulan data yang digunakan pada pengabdian ini dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

- A. Wawancara. Melalui wawancara, peneliti dapat berinteraksi langsung dengan yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam untuk penelitian (Ardiansyah, 2023). Wawancara dilakukan dengan direktur CV. Bonana untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh CV. Bonana dalam kegiatan operasionalnya.
- B. Observasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dimana melibatkan pengamatan secara langsung terhadap perilaku dan situasi yang terjadi pada objek

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

penelitian (Ardiansyah, 2023). Peneliti melakukan observasi langsung di CV. Bonana untuk mengamati secara mendalam interaksi sosial, perilaku individu karyawan, serta kondisi kerja yang relevan dengan topik penelitian. Hasil observasi menunjukkan bahwa perusahaan belum memiliki program pelatihan bagi karyawan baru dan hanya melakukan percobaan selama 3 hari untuk menilai kinerja karyawan baru.

- C. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan memperoleh dokumen-dokumen yang dibutuhkan pada penelitian. Dengan dokumentasi, data yang diperlukan akan lebih mudah didapat dari tempat penelitian dan informasi dalam bentuk dokumen (Ardiansyah, 2023). Peneliti mengumpulkan informasi dan disusun menjadi laporan yang mencakup gambar, profil, informasi mengenai kegiatan perusahaan serta data lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pelatihan karyawan marketing pada CV. Bonana berupa perancangan ADDIE (*Analysis, Design, Development, Implementation, and Evaluation*)

A. *Analysis*

Fokus utama pada tahap ini ialah dengan menganalisis kebutuhan akan model atau metode pelatihan yang inovatif untuk mitra. Analisis ini bertujuan untuk menentukan kelayakan dalam mengembangkan metode pembelajaran baru. Proses ini diawali dengan pertanyaan mendasar mengenai efektivitas metode pembelajaran/pelatihan yang telah diterapkan. Pada tahap analisis akan mendefinisikan apa saja yang akan dipelajari oleh karyawan. Oleh karena itu, perlunya menganalisis kinerja karyawan terlebih dahulu untuk menentukan (Armizawati, 2022).

B. *Design*

Tahap perancangan adalah tahap terpenting dalam pengembangan bahan ajar. Pada tahap ini perlunya melakukan perancangan dan sesuai dengan kebutuhan mitra, perancangan tersebut harus matang dan paham dengan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Dengan menentukan tujuan pembelajaran yang jelas dan pemilihan metode yang tepat, maka pelatihan tersebut akan berjalan dengan baik (Moses Adeleke Adeoye et al., 2024).

Sedarmayanti (2016) mengklasifikasikan metode pelatihan menjadi dua, yaitu *on the job training* dan *off the job training*.

1. *On the job training* merupakan metode pelatihan yang dapat dilakukan di tengah-tengah kerja ataupun di awal masa kerja setelah karyawan menandatangani kontrak kerja terlebih dahulu. Beberapa contoh metode *on the job training* antara lain: rotasi pekerjaan, bimbingan, magang dan demonstrasi dan contoh.
2. *Off The Job Training*, merupakan metode pelatihan yang dilaksanakan di luar tempat kerja atau terpisah, dan di luar waktu kerja pada biasanya. Beberapa contoh metode *off the job training* antara lain: simulasi, presentasi informasi, kuliah, konferensi/seminar, presentasi video, dan lainnya.

Dengan metode pelatihan yang berbeda, *on the job training* merupakan metode pelatihan yang paling cocok untuk karyawan CV. Bonana. Karena dengan adanya bimbingan langsung oleh senior atau atasan, ini akan membantu karyawan untuk lebih cepat menguasai pekerjaan dan menambah wawasan atau keahlian. *Off the job training* biasanya lebih mahal karena banyak biaya tambahan, seperti transportasi dan penginapan. Selain itu, karyawan harus meninggalkan pekerjaan mereka untuk mengikuti pelatihan di luar tempat kerja, yang dimana dapat mengganggu jadwal kerja mereka. Terkadang, ilmu yang didapat dari pelatihan ini belum tentu dapat digunakan dalam pekerjaan (Amelia, 2024).

Adapun rancangan modul pelatihan yang dibuat penulis untuk karyawan CV. Bonana untuk mengetahui bagaimana operasional CV. Bonana pada umumnya, prinsip pelayanan,

proses perubahan, cara pemasaran, pentingnya komunikasi dan lainnya (Antariksa, 2019). Berikut merupakan modul pelatihan yang dirancang untuk karyawan: https://docs.google.com/presentation/d/1rA6O5_s8JInwN9ibKQLi4sMMf4r89Ig-/edit?usp=drive_link&ouid=116265547093099420668&rtpof=true&sd=true

C. *Development*

Development atau pengembangan merupakan proses merealisasikan rancangan (Moses Adeleke Adeoye et al., 2024). Pada tahap ini dapat menyiapkan ataupun melakukan revisi pada materi pelatihan yang digunakan, kemudian mengembangkan materi pelatihan tersebut (Armizawati, 2022).

D. *Implementation*

Tahap implementasi merupakan langkah nyata untuk mengimplementasikan rancangan pelatihan yang telah dikembangkan. Selama implementasi, materi pelatihan yang disampaikan perlu diterapkan pada karyawan yang mengikuti pelatihan (Moses Adeleke Adeoye et al., 2024).

E. *Evaluation*

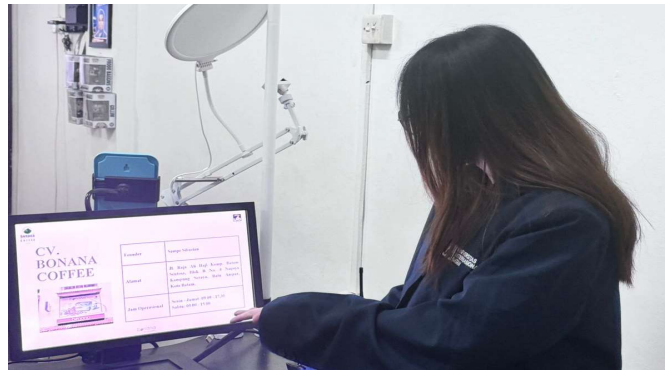
Melakukan penilaian efektivitas pada pelatihan yang dilaksanakan apakah tujuan pelatihan telah tercapai dengan mengumpulkan *feedback* dari karyawan melalui wawancara/survei, mengevaluasi peningkatan kinerja karyawan melalui form evaluasi, dan melakukan penyesuaian program pelatihan berdasarkan hasil evaluasi (Moses Adeleke Adeoye et al., 2024).

Adapun beberapa tahap yang dilakukan saat mengimplementasikan program pelatihan, antara lain:

- 1) Mengidentifikasi kesenjangan antara kemampuan yang dimiliki karyawan saat ini dengan kemampuan yang dibutuhkan. Analisis ini dilakukan dengan melihat kebutuhan mitra secara keseluruhan, kebutuhan individu setiap karyawan, serta tuntutan tugas yang harus mereka lakukan.
- 2) Sebelum dilakukan persiapan, mitra perlu menilai seluruh karyawan dengan menentukan kriteria penilaian kepada karyawannya dengan kedisiplinan senilai 15%, komunikasi senilai 15%, tanggung jawab senilai 15%, target senilai 20%, kerja sama senilai 10%, kelincahan senilai 10% dan kepribadian senilai 15%. Penilaian karyawan yang rendah perlu mengikuti pelatihan.
- 3) Persiapan untuk karyawan yang akan mengikuti ataupun menerima pelatihan, beberapa hal yang perlu dilakukan adalah:
 - a. Menentukan target peserta pelatihan: memilih karyawan CV. Bonana yang akan memperoleh manfaat dari pelatihan tersebut.
 - b. Memastikan karyawan siap mengikuti pelatihan: karyawan tersebut harus dipastikan siap dan bersemangat untuk mengikuti pelatihan.
 - c. Memberikan gambaran secara keseluruhan: menjelaskan secara rinci mengenai alur pelatihan dan proses pekerjaan.
- 4) Metode *on the job training*, adanya bimbingan langsung dengan atasan ataupun senior yang dapat melatih karyawannya, dengan menunjukkan secara langsung bagaimana melakukan pekerjaan dengan benar sesuai posisinya. Saat pelatihan, atasan atau senior dapat menjelaskan tentang produk, pekerjaan, cara untuk meningkatkan penjualan, sikap bertemu pelanggan dan lainnya. Apabila karyawan belum paham, maka dapat mengulang dengan melakukan pekerjaan secara perlahan agar dapat menjelaskan tahap-tahap pekerjaan mereka yang dianggap sulit.
- 5) Melakukan uji coba kepada karyawan yang mengikuti pelatihan, dengan memberikan kesempatan untuk belajar secara perlahan untuk beradaptasi pada pekerjaannya. Kemudian,

memberikan kesempatan kepada karyawan untuk bekerja secara mandiri namun tetap dalam pengawasan.

- 6) Menyiapkan topik materi pelatihan dengan:
 - a. Menentukan topik: melihat hasil analisis kebutuhan.
 - b. Menentukan tujuan: menentukan tema yang ingin disampaikan.
- 7) Pelaksanaan pelatihan dilakukan dengan menyampaikan informasi yang sesuai dengan topik yang telah ditentukan, dengan membuat modul *powerpoint* pelatihan. Pelaksanaan ini perlu menyampaikan materi yang jelas, dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memberikan umpan balik. Adanya modul pelatihan ini, karyawan yang melaksanakan pelatihan dapat memperoleh wawasan ataupun pengetahuan yang relevan dengan kebutuhan posisi mereka.
- 8) Tindak lanjut pelatihan dilakukan dengan cara mengurangi pengawasan secara bertahap, melakukan evaluasi kinerja secara berkala, serta memberikan pujian jika kinerja karyawan tersebut telah mengalami peningkatan.
- 9) Evaluasi pelatihan dengan memberikan penilaian kepada karyawan yang mengikuti pelatihan dengan *evaluation training form*. Memberikan penilaian dari kinerja karyawan, apakah kinerja sebelum dan setelah pelatihan.



Gambar 1.
Penjelasan Kegiatan



Gambar 2.
Dokumentasi Dengan Karyawan Tim Marketing

Adapun rancangan pelatihan yang dibuat untuk karyawan CV. Bonana dengan pembuatan modul pelatihan serta *evaluation training form* yang berguna untuk mengetahui kendala yang dihadapi karyawan serta membantu menyelesaikan permasalahan kinerja karyawan yang masih perlu ditingkatkan lagi setelah melakukan pelatihan nantinya. Setelah pelatihan selesai dilaksanakan, atasan akan menilai karyawan tim marketing dengan *evaluation training form* sebagai alat ukur atau penilaian hasil peningkatan kinerja karyawan tersebut, apakah ada peningkatan kinerja setelah dilakukannya pelatihan.



Gambar 3.
Cover Modul Training

CV. BONANA COFFEE
EVALUATION TRAINING FORM

Nama Direktur :
Nama Karyawan :
Posisi :

Mulai Training :
Berakhir Training :

Sebelum Pelatihan							
No	Aspek Penilaian	1	2	3	4	5	Keterangan
1	Disiplin						
2	Komunikasi						
3	Tanggung Jawab						
4	Target						
5	Kerja Sama						
6	Kelincahan						
7	Kepribadian						

Setelah Pelatihan							
No	Aspek Penilaian	1	2	3	4	5	Keterangan
1	Disiplin						
2	Komunikasi						
3	Tanggung Jawab						
4	Target						
5	Kerja Sama						
6	Kelincahan						
7	Kepribadian						

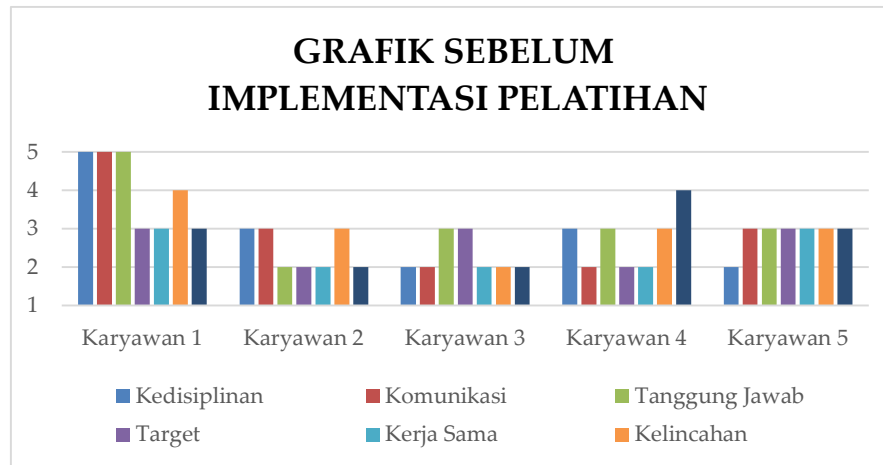
Keterangan:

1. Sangat Buruk
2. Buruk
3. Cukup
4. Baik
5. Sangat Baik

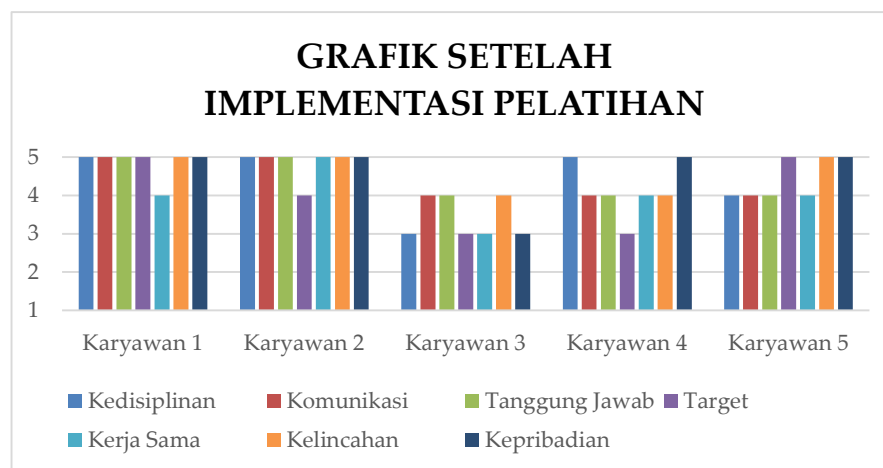
Catatan Khusus

Gambar 4.
Evaluation Training Form

Pelatihan yang telah diimplementasikan ini telah membantu karyawan marketing di CV. Bonana meningkatkan hasil kinerja mereka setelah mengikuti pelatihan kerja, dari yang kurang paham akan pekerjaannya menjadi menguasai pekerjaannya dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Adapun *feedback* dari mitra terkait hasil pelatihan yang dilakukan selama kurang lebih 3 bulan ini dengan persentase kinerja keseluruhan karyawan senilai 43.35% sebelum melakukan pelatihan, diketahui bahwa tim marketing yang paling bermasalah di antara karyawan lainnya sebanyak 14.30% dan sisa karyawan senilai 29.05%. Setelah dilakukan pelatihan, kinerja karyawan tim marketing mengalami peningkatan senilai 21.65% dengan persentase peningkatan sebanyak 51.40% dari 14.30% dengan cara perhitungan hasil setelah pelatihan dibagi dengan hasil sebelum pelatihan kemudian dibagi dengan hasil sebelum pelatihan. Hal ini mencakup produktivitas, adaptasi terhadap perubahan, efisiensi kerja yang dapat mencapai tujuan perusahaan. Manajemen perusahaan merasa terbantu akan program pelatihan yang dirancang bagi karyawan. Para atasan dapat mengidentifikasi kekurangan karyawan seperti komunikasi ataupun kerja sama dalam tim kemudian dapat memperbaiki kekurangan mereka secara langsung melalui evaluasi pelatihan terhadap karyawan setelah melakukan pelatihan.

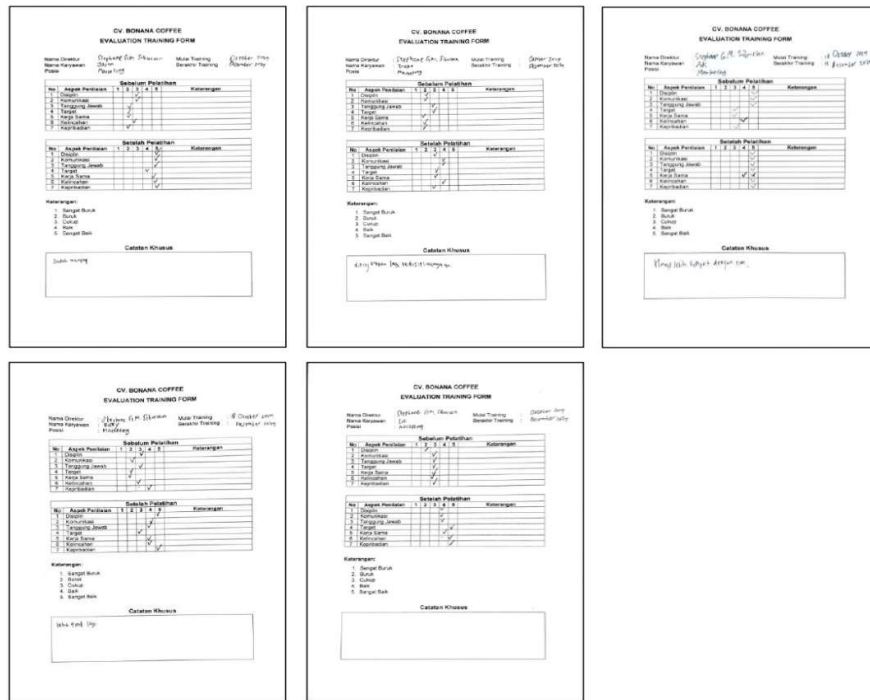


Gambar 5.
Grafik Sebelum Implementasi Pelatihan



Gambar 6.
Grafik Setelah Implementasi Pelatihan

Berikut merupakan hasil evaluasi yang dilakukan saat pelatihan dari periode bulan Oktober 2024 hingga Desember 2024:



Gambar 7. Hasil Pelatihan Dengan *Evaluation Training Form*

KESIMPULAN

Diketahui bahwa tidak ada sistem pelatihan pada karyawan di CV. Bonana Coffee sehingga kinerja karyawan yang kurang baik. Dengan ini, penulis melakukan analisis dan merancang pelatihan pada karyawan marketing CV. Bonana dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawan marketing yang masih kurang melalui pelatihan dan diharapkan dapat mencapai target omset mitra. Dengan pelatihan, karyawan dapat menguasai pekerjaannya dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Pelatihan berbasis ADDIE (*Analyze, Design, Development, Implementation, Evaluation*) ini dapat membantu perusahaan untuk mengetahui metode pelatihan yang cocok untuk karyawannya. Dengan adanya pelatihan, mitra diharapkan dapat menerapkan pelatihan dalam jangka panjang dengan metode pelatihan yang efektif dan efisien, dan dapat membuat jadwal pelatihan bagi karyawannya dengan tujuan menghindari mengganggu dalam pekerjaannya. *Evaluation training form* tetap dilakukan setelah pelatihan dan juga dapat melakukan evaluasi secara berkala dengan survei kepuasan karyawan yang melaksanakan pelatihan. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan bahan masukan untuk perbaikan program pelatihan di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan membantu melancarkan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia. (2024). *Off the Job Training: Arti, Manfaat, Kekurangan, dan Metodenya*. <https://gajihub.com/blog/off-the-job-training/>
- Antariksa, Y. (2019). *Materi Presentasi Amazing tentang Success Mindset dan Personal Development*. BlogStrategiManajemen. <https://strategimanajemen.net/2019/04/05/download-10-materi-presentasi-amazing-tentang-success-mindset-dan-personal-development/>
- Ardiansyah, R. & J. M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Armizawati. (2022). Pelatihan Model ADDIE dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Perpustakaan. *Al Maktabah*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v7i2.2734>
- Moses Adeleke Adeoye, Kadek Adrian Surya Indra Wirawan, Made Shania Satya Pradnyani, & Nyoman Intan Septiarini. (2024). Revolutionizing Education: Unleashing the Power of the ADDIE Model for Effective Teaching and Learning. *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia)*, 13(1), 202–209. <https://doi.org/10.23887/jpiundiksha.v13i1.68624>
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*. <https://doi.org/10.38043/jids.v1i2.219>
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (Refika Aditama, Ed.).
- Wijaya, S. (2023). Pentingnya Pelatihan dan Pengembangan Dalam Menciptakan Kinerja Karyawan Di Era Digital. *ANALISIS*, 13(1), 106–118. <https://doi.org/10.37478/als.v13i1.2523>
- Zaky, M. (2022). Pentingnya Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Tantangan Global. *Branding: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.15575/jb.v1i2.25259>