

Pelatihan Karyawan Terkait *Product Knowledge* Pada PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil)

Naida Fadilah Lestari¹, Supardi^{2*}

^{1, 2*} Manajemen Administrasi; Universitas Bina Insani; Jl. Raya Siliwangi No.6, RT.001/RW.004, Sepanjang Jaya, Kec. Rawalumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat 17114, Telp. (021) 82436886/ (021) 82400924; e-mail: naidafadilah383@gmail.com, supardi@binainsani.ac.id

* Korespondensi: e-mail: supardi@binainsani.ac.id

Diterima: 30 Januari 2024; Review: 04 Februari 2024; Disetujui: 12 Februari 2024

Cara citasi: Lestari N, Supardi, 2023. Pelatihan Karyawan Terkait *Product Knowledge* Pada PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil). Jurnal Mahasiswa Bina Insani. 7 (2): 192-198.

Abstrak: Penelitian ini dilatar belakangi oleh tantangan besar bagi perusahaan dalam menciptakan karyawan yang kompeten sehingga mampu membantu perusahaan bersaing di pasaran luas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengetahuan karyawan terkait produk. Metode penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan untuk teknik analisis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil analisa menunjukkan bahwa PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) telah mengimplementasikan sebagian besar konsep pelatihan dengan baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal frekuensi dilakukannya pelatihan. Kendala pada penelitian ini adalah pengetahuan karyawan terkait produk-produk terbaru Top 1 masih belum maksimal. Solusi yang diberikan terkait kendala tersebut adalah menghasilkan sebuah kartu produk agar pengetahuan karyawan terkait produk meningkat sehingga mampu memudahkan mereka dalam melakukan promosi dan penjualan produk.

Kata kunci: Pelatihan Karyawan, *Product Knowledge*, Otomotif

Abstract: *The research is motivated by a major challenge for companies to create competent employees and thus be able to help company compete in the big market. The purpose of this research is to know employee knowledge regarding products. This research method uses primary and secondary types of data, data-collecting techniques with interviews, observation, and documentation, while the research analysis techniques used are qualitative. The analysis showed that PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) has implemented most of the concepts of good training, but there is still room for more in the frequency of training. The problem with this research is employee knowledge regarding the Top 1 product is not maximum. The solution given regarding the problem is to produce a product card so that the employee knowledge of the product increases and thus be able to make it easier for them to promote and sell products.*

Keywords: *Employee Training, Product Knowledge, Automotive*

1. Pendahuluan

Industri otomotif di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan selama beberapa tahun terakhir. Industri otomotif merupakan industri yang merancang, mengembangkan, memproduksi, memasarkan, dan menjual hal-hal yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Perkembangan industri otomotif saat ini tidak hanya pada produksi kendaraan bermotor, peningkatan kualitas hingga inovasi teknologi juga mengalami perkembangan dalam industri otomotif.

Seiring dengan meningkatnya pendapatan masyarakat Indonesia, permintaan masyarakat terhadap kendaraan bermotor juga meningkat. Hal ini mendorong perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif melakukan berbagai inovasi, seperti menciptakan produk yang lebih efisien dan ramah lingkungan. Hal tersebut menyebabkan terjadinya persaingan global antar

perusahaan yang bergerak di bidang otomotif. Mereka berlomba dalam menciptakan inovasi hingga beradaptasi dengan perubahan pasar agar perusahaan yang dijalankan tetap relevan dan mampu berkelanjutan.

PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri pelumas dan suku cadang kendaraan, baik kendaraan roda dua maupun roda empat. PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) didirikan di Indonesia tahun 1978. Pada tahun 1979, perusahaan PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) secara resmi dipilih oleh TOP 1 Oil Products Company dari Amerika Serikat untuk berperan sebagai distributor eksklusif untuk merek TOP 1 di Indonesia.

Saat ini, PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) telah memiliki sebanyak 51 distributor dengan jumlah outlet sebanyak kurang lebih 27.000 outlet yang tersebar di seluruh bagian Indonesia. Selain itu, PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) juga memiliki beberapa pelanggan dari perusahaan ternama, seperti PT Papertech Indonesia dan PT Sukanda Djaya (Diamond).

Dalam menghadapi persaingan global yang ketat antar perusahaan otomotif, perusahaan membutuhkan orang-orang yang kompeten dalam melakukan promosi dan penjualan agar produk yang ditawarkan mampu bersaing di pasaran luas. Dalam menciptakan karyawan yang kompeten, perusahaan perlu mengadakan pelatihan karyawan guna memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan, sehingga mampu membantu perusahaan dalam mencapai keberhasilan perusahaan [1]. Pelatihan sebaiknya diberikan kepada setiap karyawan yang memiliki potensi untuk berkembang dan sebagai bentuk upaya mencegah penurunan produktivitas kerja [1].

Metode pelatihan yang dapat dilakukan oleh sebuah perusahaan adalah dengan menggunakan metode *on the job* dan *off the job*. Pemilihan metode karyawan yang tepat dapat mempengaruhi kemampuan kerja karyawan [2]. Hal tersebut dapat membantu karyawan untuk lebih menguasai bidang pekerjaannya yang kemudian mampu meningkatkan kinerjanya. Pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja para karyawan [2]; [3].

Saat ini persaingan di dalam industri otomotif sangat ketat. Dalam hal menghadapi persaingan yang ketat dalam industri otomotif perusahaan membutuhkan karyawan yang kompeten dalam melakukan promosi dan menjual produk. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengadakan pelatihan guna menciptakan karyawan yang kompeten sehingga mampu membantu perusahaan dalam mencapai keberhasilan perusahaan.

Pelatihan

Pelatihan merupakan suatu kegiatan yang bermaksud untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan, dan pengetahuan dari para karyawan sesuai dengan keinginan dari suatu lembaga atau organisasi [4]. Pelatihan merupakan bentuk pendidikan yang diselenggarakan pada jalur pendidikan non formal yang diselenggarakan untuk meningkatkan kompetensi tertentu [3]; [5].

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan kegiatan pendidikan non formal dengan menggunakan prosedur sistematis yang bermaksud untuk meningkatkan kompetensi tertentu karyawan sesuai dengan yang diinginkan oleh suatu perusahaan.

Tujuan Pelatihan

Terdapat beberapa tujuan diadakannya pelatihan, yaitu: [6]

- 1) Memperbaiki kinerja karyawan-karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan merupakan calon utama pelatihan.
- 2) Meningkatkan keahlian para karyawan melalui pelatihan memastikan bahwa karyawan dapat secara efektif menggunakan teknologi-teknologi baru.
- 3) Memecahkan permasalahan operasional yang harus dihadapi oleh manajer.
- 4) Salah satu cara menarik, menahan, dan memotivasi karyawan melalui program pengembangan karier yang sistematis.
- 5) Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi dengan menyediakan aktivitas yang membuahkan efektivitas organisasional yang lebih besar dan meningkatkan pertumbuhan pribadi bagi seluruh karyawan.

Manfaat Pelatihan

Terdapat beberapa manfaat pelatihan tenaga kerja, yaitu: [6]; [7]

- 1) Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas kerja.

- 2) Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
- 3) Menciptakan sikap loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan.
- 4) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
- 5) Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

Metode Pelatihan

Metode pelatihan dikelompokkan menjadi tiga cara, yaitu: [8]

1) Metode presentasi informasi

Teknik ini meliputi ceramah, konferensi/diskusi, kursus korespondensi, video atau *compact disc* (CD), pembelajaran jarak jauh, multimedia interaktif (CD/DVD), internet dan intranet, *intelligent tutoring*, dan perkembangan organisasi/program peningkatan organisasi yang sistematis dan berjangka panjang. Dengan menggabungkan berbagai teknik ini, organisasi dapat menciptakan program pelatihan yang komprehensif dan fleksibel, yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi peserta, serta mendukung tujuan strategis jangka panjang organisasi.

2) Metode simulasi

Metode simulasi merupakan metode dengan menirukan suatu kegiatan yang nyata. Metode ini meliputi kegiatan studi kasus, bermain peran, *behavior modeling*, juga simulasi interaktif untuk tim maya, teknik *in-basket*, dan simulasi bisnis. Metode simulasi merupakan salah satu pendekatan yang sangat efektif dalam pelatihan dan pengembangan, di mana kegiatan yang nyata ditirukan atau diulang dalam lingkungan yang terkendali. Metode ini memungkinkan peserta pelatihan untuk mendapatkan pengalaman praktis yang sangat mirip dengan situasi di dunia nyata tanpa harus menghadapi risiko atau konsekuensi langsung. Metode simulasi melibatkan berbagai bentuk aktivitas yang dirancang untuk mereplikasi kondisi kerja sebenarnya, sehingga peserta dapat mengasah keterampilan, mengembangkan strategi, dan meningkatkan pemahaman mereka terhadap situasi yang mungkin dihadapi di tempat kerja.

3) Metode *on-the job training* (OJT)

Metode ini merupakan kegiatan pelatihan yang dilakukan secara langsung oleh karyawan. Metode ini meliputi pelatihan orientasi, magang, *on the job training*, *near the job training* (menggunakan peralatan yang mirip namun jauh dari pekerjaan itu sendiri), rotasi pekerjaan, penugasan komite, penugasan *understudy*, *on the job coaching* dan manajemen kinerja. Beberapa jenis pelatihan yang termasuk dalam metode ini adalah pelatihan orientasi, di mana karyawan baru diperkenalkan dengan perusahaan, budaya organisasi, dan tanggung jawab pekerjaan mereka. Pelatihan orientasi bertujuan untuk membantu karyawan baru menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dan memahami ekspektasi serta proses yang ada di tempat kerja.

Faktor Penghambat

Terdapat beberapa faktor yang mampu menghambat proses pelaksanaan pelatihan: [9]; [10]

1) Pelatih/Mentor

Pelatih atau mentor yang dipilih untuk menyampaikan materi pelatihan memegang peranan penting dalam keberhasilan program pelatihan. Oleh karena itu, pelatih harus memenuhi kualifikasi yang sesuai dengan bidangnya serta memiliki kompetensi yang memadai. Kualifikasi ini dapat dievaluasi melalui latar belakang pendidikan yang relevan serta pengalaman praktis dalam bidang tersebut. Selain itu, penguasaan terhadap materi yang akan disampaikan sangatlah penting, karena hal ini menentukan sejauh mana pelatih dapat menjelaskan konsep-konsep secara jelas dan mudah dipahami oleh peserta. Ketidakmampuan pelatih dalam menyampaikan materi dengan baik dapat menjadi faktor penghambat yang serius, mengingat bahwa peserta pelatihan sangat bergantung pada keahlian pelatih untuk memahami topik yang dibahas.

2) Peserta

Peserta pelatihan juga merupakan faktor krusial yang dapat mempengaruhi jalannya pelatihan. Proses seleksi peserta harus dilakukan secara teliti, dengan mempertimbangkan persyaratan dan kualifikasi yang sesuai untuk memastikan bahwa hanya individu yang benar-benar memenuhi syarat yang dapat mengikuti pelatihan. Salah satu indikator yang dapat dijadikan acuan adalah semangat dan komitmen peserta dalam mengikuti pelatihan. Peserta

yang tidak antusias atau tidak memiliki motivasi yang tinggi cenderung tidak akan menyerap materi pelatihan dengan optimal, yang pada akhirnya dapat menghambat proses pembelajaran secara keseluruhan. Selain itu, komitmen peserta terhadap pelatihan juga harus dipastikan sejak awal, mengingat bahwa pelatihan yang efektif memerlukan partisipasi aktif dan keterlibatan penuh dari seluruh peserta.

3) Materi

Materi pelatihan memainkan peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan program pelatihan, terutama ketika pelatihan tersebut berfokus pada pengembangan sumber daya manusia. Materi atau kurikulum yang disusun harus relevan dengan tujuan pelatihan dan sesuai dengan kebutuhan peserta. Oleh karena itu, penetapan sasaran materi harus dilakukan dengan cermat, agar pelatihan dapat memberikan manfaat maksimal bagi peserta. Pemilihan materi juga harus mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk tingkat kesulitan materi, relevansi dengan kebutuhan industri atau organisasi, serta potensi dampaknya terhadap peningkatan kompetensi peserta.

Product Knowledge

Pengetahuan produk, atau yang sering dikenal sebagai *product knowledge*, adalah kumpulan informasi yang luas dan terperinci mengenai sebuah produk. Informasi ini tidak hanya mencakup deskripsi dasar produk, tetapi juga menyeluruh hingga mencakup beberapa aspek kunci seperti kategori produk, merek, terminologi khusus yang terkait dengan produk, atribut atau fitur produk, serta harga produk itu sendiri. Selain itu, pengetahuan produk juga meliputi keyakinan atau persepsi yang dimiliki konsumen terhadap produk tersebut. Setiap elemen informasi ini memiliki peran penting dalam membentuk pemahaman yang menyeluruh mengenai produk dan mempengaruhi cara konsumen memandang dan mengevaluasi produk tersebut di pasar [11]; [12].

Di sisi lain, pengetahuan konsumen adalah keseluruhan informasi yang dimiliki oleh konsumen tentang berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang berkaitan dengan produk atau jasa tersebut. Informasi ini juga mencakup aspek-aspek yang lebih luas terkait dengan peran konsumen, seperti pemahaman tentang cara kerja suatu produk, manfaat produk, serta dampak dari penggunaan produk tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Pengetahuan konsumen tidak terbatas pada produk tertentu saja, melainkan mencakup berbagai jenis produk dan jasa yang tersedia di pasar, serta interaksi antar produk, tren pasar, dan pengaruh lain yang mungkin relevan [13].

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan produk adalah kemampuan yang dimiliki oleh konsumen dalam menguasai berbagai informasi yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu. Kemampuan ini tidak hanya terbatas pada mengetahui detail produk, tetapi juga memahami bagaimana informasi tersebut dapat digunakan untuk mengambil keputusan yang tepat, terutama dalam konteks pembelian. Pengetahuan produk yang baik memungkinkan konsumen untuk mengevaluasi pilihan mereka dengan lebih bijak, membandingkan produk dengan lebih efektif, dan pada akhirnya membuat keputusan pembelian yang lebih cerdas. Dengan demikian, pengetahuan produk merupakan salah satu faktor yang secara signifikan mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen, baik dalam hal memilih produk yang tepat maupun dalam menentukan nilai dari suatu produk di mata konsumen.

2. Metode Penelitian

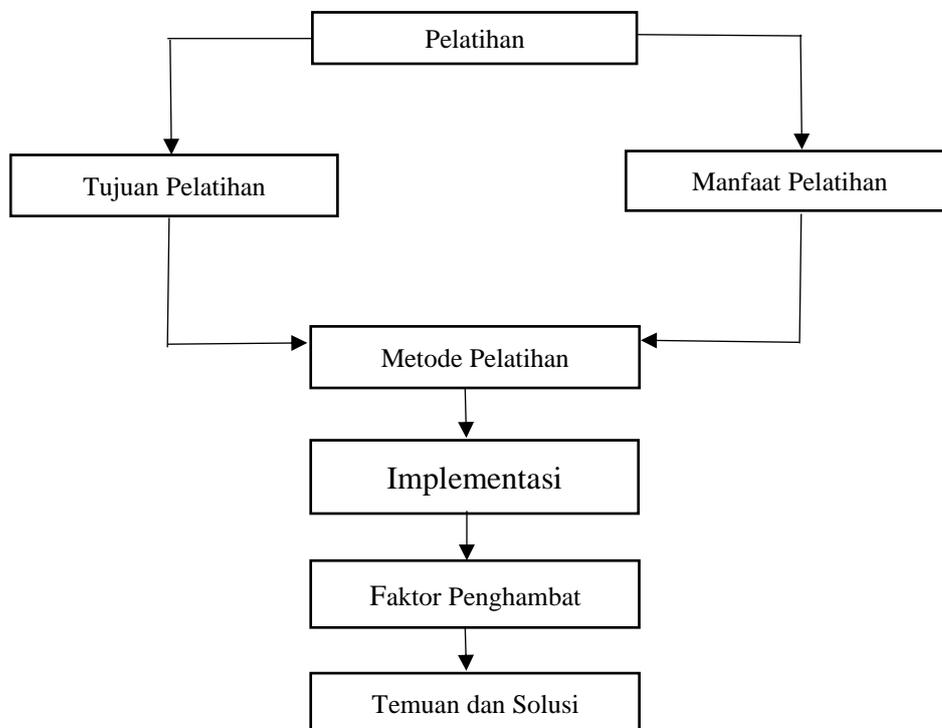
Penelitian ini mengandalkan dua jenis data utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya melalui teknik pengumpulan data yang dirancang khusus untuk penelitian ini. Dalam konteks penelitian ini, data primer didapatkan melalui wawancara dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti. Wawancara ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari narasumber yang relevan, khususnya karyawan dari divisi Human Resources dan Sales Operation di PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil). Wawancara tersebut berfokus pada pelatihan karyawan terkait dengan pengetahuan produk atau **product knowledge**. Sementara itu, observasi dilakukan secara langsung di lingkungan kerja PT Topindo Atlas Asia untuk melihat bagaimana pelatihan terkait **product knowledge** diterapkan di lapangan.

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang berperan sebagai data pendukung untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari data primer. Data sekunder tersebut diambil dari berbagai sumber yang sudah ada, seperti modul pelatihan yang dimiliki oleh PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil). Modul pelatihan ini berisi informasi yang berkaitan dengan *product knowledge* dan memberikan wawasan tambahan yang memperkaya data primer yang telah dikumpulkan. Dengan mengkombinasikan kedua jenis data ini, penelitian menjadi lebih komprehensif dan valid karena melibatkan sumber informasi yang beragam dan saling melengkapi.

Untuk memperoleh data yang diperlukan, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik utama adalah wawancara mendalam dengan para karyawan divisi Human Resources dan Sales Operation di PT Topindo Atlas Asia. Wawancara ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai implementasi pelatihan karyawan terkait *product knowledge* dan bagaimana pengetahuan tersebut diaplikasikan dalam pekerjaan sehari-hari. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung di lokasi penelitian. Observasi ini memberikan data yang bersifat lebih nyata dan kontekstual mengenai pelaksanaan pelatihan *product knowledge* di lapangan. Selain itu, dokumentasi dari modul pelatihan juga dikumpulkan untuk memberikan gambaran yang lebih terstruktur dan rinci mengenai materi pelatihan yang digunakan oleh perusahaan.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik ini digunakan untuk menganalisis data yang bersifat non-numerik, seperti kata-kata, kalimat, atau narasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen. Tujuan dari analisis deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan secara mendalam fakta-fakta yang ada berdasarkan data yang telah dikumpulkan, baik dari sumber primer maupun sekunder. Data tersebut kemudian diolah dan diinterpretasikan untuk mengungkapkan pola-pola, tema, atau wawasan yang relevan dengan topik penelitian. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik mengenai pelatihan *product knowledge* di PT Topindo Atlas Asia dan bagaimana hal tersebut berdampak pada kinerja karyawan.

Kerangka Berpikir



Sumber : Data Penelitian (2022)

Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah disusun mengenai pelatihan karyawan terkait **product knowledge** di PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil), terdapat beberapa tahapan penting yang perlu dilakukan untuk memastikan pelatihan tersebut berjalan efektif dan mencapai hasil yang diinginkan.

Langkah pertama dalam kerangka ini adalah menentukan tujuan diadakannya pelatihan serta manfaat yang diharapkan. Tujuan utama dari pelatihan **product knowledge** adalah untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap produk-produk yang dimiliki oleh PT Topindo Atlas Asia. Dengan pengetahuan yang lebih mendalam tentang produk, karyawan diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan meyakinkan kepada pelanggan, serta mampu menjawab pertanyaan teknis dengan lebih percaya diri. Manfaat dari pelatihan ini tidak hanya akan dirasakan oleh karyawan, tetapi juga oleh perusahaan secara keseluruhan melalui peningkatan efektivitas penjualan, kepuasan pelanggan, dan reputasi merek.

Tahap selanjutnya adalah menentukan metode pelatihan yang akan digunakan. Untuk pelatihan **product knowledge**, PT Topindo Atlas Asia dapat menggunakan kombinasi metode **on the job training** dan **off the job training**. **On the job training** memungkinkan karyawan untuk belajar sambil bekerja, dengan penerapan langsung dalam lingkungan kerja nyata. Sementara itu, **off the job training** memberikan kesempatan bagi karyawan untuk fokus mempelajari materi secara lebih mendalam tanpa gangguan dari tugas sehari-hari. Metode ini bisa berupa pelatihan di kelas, simulasi, atau studi kasus yang relevan dengan produk yang akan dipelajari.

Setelah metode pelatihan ditentukan, tahap implementasi pelatihan menjadi sangat penting. Pada tahap ini, pelatihan dijalankan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Selama pelatihan, karyawan akan diberikan informasi lengkap mengenai produk, mulai dari sejarah produk, karakteristik utama, hingga manfaat dan keunggulan produk di pasar. Selain itu, dalam implementasi pelatihan ini, perlu adanya evaluasi sementara untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap materi yang diberikan serta untuk memastikan bahwa pelatihan berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

Dalam proses pelatihan, mungkin ditemukan beberapa temuan atau tantangan. Misalnya, ada karyawan yang kesulitan memahami konsep teknis tertentu atau ada perbedaan tingkat pemahaman antar peserta pelatihan. Solusi untuk mengatasi kendala tersebut bisa berupa penyesuaian metode pelatihan, pemberian materi tambahan, atau pengulangan sesi pelatihan untuk topik yang kurang dipahami. Selain itu, feedback dari peserta pelatihan juga penting untuk dilakukan, guna mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam pelatihan selanjutnya.

Dengan mengikuti kerangka berpikir ini, pelatihan **product knowledge** di PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) dapat dirancang dan dilaksanakan secara sistematis, sehingga hasilnya tidak hanya meningkatkan kompetensi karyawan tetapi juga memberikan dampak positif bagi perusahaan dalam jangka panjang.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat dijelaskan bahwa pelatihan karyawan di PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) terbagi dua model, yaitu orientasi karyawan dan *training*. Kegiatan orientasi karyawan merupakan kegiatan pelatihan yang dilakukan pada saat awal karyawan mulai bekerja, kegiatan ini meliputi pengenalan lingkungan kerja, rekan kerja serta tanggung jawab yang akan diberikan. *Training* merupakan kegiatan pelatihan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan karyawan, *training* yang telah dilakukan di PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) adalah *training* mengenai keuangan dan *product knowledge*.

Berdasarkan isi buku Peraturan Perusahaan PT Topindo Atlas Asia Tahun 2023 Pasal 9 mengenai pendidikan dan pelatihan diketahui bahwa tujuan diadakannya pelatihan adalah untuk meningkatkan sikap, pengetahuan, keterampilan dan prestasi kerja karyawan. Manfaat yang dihasilkan dari pemberian program pelatihan kepada karyawan adalah karyawan mampu melakukan internalisasi nilai-nilai kerja yang berlaku di perusahaan. Dalam penyelenggaraannya, PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) menggunakan dua metode dalam memberikan pelatihan karyawan, yaitu menggunakan metode *on the job training* untuk kegiatan orientasi karyawan dan metode *off the job training* untuk kegiatan *training*, baik *training* mengenai keuangan maupun *product knowledge*.

Salah satu pelatihan yang telah diadakan di PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) adalah pelatihan mengenai *product knowledge*. Pelatihan ini ditujukan untuk seluruh karyawan PT

Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) dengan tujuan untuk menambah pengetahuan karyawan mengenai produk Top 1. Pelatihan ini dilakukan pada tanggal 1 Desember 2022 di kantor pusat PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil).

Pelatihan ini membahas mulai dari perjalanan Top 1 Oil dari awal dirintis sampai saat ini di mana produk Top 1 Oil sudah tersebar di seluruh dunia. Selanjutnya, penelitian ini juga membahas secara mendalam mengenai seluruh produk Top 1 dan alasan mengapa oli kendaraan perlu diganti secara berkala serta tes yang diberikan oleh konsumen mengenai produk-produk Top 1. Selain itu, pelatihan ini juga membahas mengenai visi misi dan *core values* Top 1 Group, *code of conduct* atau prinsip yang harus ditaati oleh seluruh karyawan dalam bekerja, benturan kepentingan hingga etika perilaku karyawan di lingkungan kerja.



Sumber: Data Penelitian 2022

Gambar 2. Kegiatan Pelatihan Karyawan di PT Topindo Atlas Asia

Tujuan Pelatihan

Berdasarkan hasil penelitian dan literatur, tujuan pelatihan di PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) telah selaras dengan teori yang ada. Pelatihan di perusahaan ini bertujuan untuk meningkatkan sikap, pengetahuan, keterampilan, dan prestasi kerja karyawan secara keseluruhan. Ini mencakup pengembangan sikap positif, pemahaman mendalam tentang tugas, keterampilan yang diperlukan, dan akhirnya, peningkatan kinerja kerja.

Selain itu, pelatihan *product knowledge* di PT Topindo Atlas Asia dirancang dengan tujuan khusus untuk menginternalisasi nilai kerja dan meningkatkan pengetahuan karyawan mengenai produk-produk Top 1. Dengan memahami nilai-nilai kerja dan memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk, karyawan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan efektivitas mereka dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Manfaat Pelatihan

Manfaat yang dihasilkan dari pelatihan karyawan terkait *product knowledge* adalah:

- 1) Meningkatnya angka penjualan.
- 2) Terciptanya lingkungan kerja yang harmonis.
- 3) Meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Metode Pelatihan

Berdasarkan hasil observasi, metode yang digunakan dalam pelaksanaan pelatihan karyawan terkait *product knowledge* di PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) adalah metode presentasi informasi, yang termasuk dalam kategori *off the job training*. Teknik yang diterapkan dalam pelatihan ini adalah ceramah.

Metode presentasi informasi ini melibatkan penyampaian materi secara langsung dari pelatih atau narasumber kepada peserta pelatihan, biasanya menggunakan alat bantu seperti presentasi slide atau video untuk mendukung penyampaian informasi. Teknik ceramah memungkinkan pelatih untuk memberikan penjelasan yang komprehensif tentang produk, nilai-nilai perusahaan, dan topik terkait lainnya secara terstruktur. Meskipun metode ini efektif untuk menyampaikan informasi secara luas, penting untuk mempertimbangkan metode pelatihan tambahan yang dapat meningkatkan keterlibatan peserta dan memungkinkan penerapan praktis dari pengetahuan yang diperoleh, seperti simulasi atau diskusi kelompok. Dengan cara ini, karyawan dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik dan aplikatif tentang produk dan bagaimana informasi tersebut dapat digunakan dalam praktik sehari-hari.

Implementasi Pelatihan

Dari hasil observasi, diketahui bahwa PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) telah melaksanakan pelatihan terkait *product knowledge* dengan tema “Core Values & Basic Product Knowledge” pada tanggal 1 Desember 2022. Pelatihan ini ditujukan untuk seluruh karyawan perusahaan dan dilaksanakan di luar jam kerja perusahaan. Tujuan utama dari pelatihan ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan karyawan mengenai produk-produk Top 1.

Pelatihan ini dinilai sangat efektif dalam meningkatkan pengetahuan karyawan tentang produk yang ada pada saat pelatihan. Namun, ada kekurangan yang perlu diperhatikan: hingga saat ini, belum ada pelatihan atau pembekalan rutin mengenai produk. Akibatnya, pemahaman karyawan tentang produk-produk terbaru yang diluncurkan setelah pelatihan masih belum optimal. Untuk meningkatkan efektivitas pelatihan dan memastikan bahwa karyawan selalu diperbarui dengan informasi terbaru tentang produk, disarankan agar perusahaan mengadakan pelatihan atau pembekalan rutin secara berkala mengenai produk baru. Ini akan membantu karyawan tetap *up-to-date* dengan perkembangan produk dan memastikan bahwa mereka dapat memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan.

Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi hambatan dalam menyelenggarakan kegiatan pelatihan karyawan, yaitu:

1) Prasarana

Terbatasnya tata ruang sehingga tidak mampu menampung seluruh karyawan peserta pelatihan, akibatnya jumlah peserta pelatihan harus dibatasi dan kegiatan pelatihan karyawan harus diadakan secara berkala selama beberapa hari guna menghindari terjadinya penumpukan karyawan peserta pelatihan.

2) Biaya

Terbatasnya biaya untuk menyelenggarakan pelatihan karyawan, mulai dari biaya cetak materi/modul pelatihan, biaya makanan dan minuman untuk peserta pelatihan hingga biaya transportasi untuk seluruh peserta pelatihan yang kantornya terletak diluar daerah kantor pusat.

3) Hambatan lainnya

Yang termasuk ke dalam hambatan lainnya adalah peserta pelatihan yang sedang melakukan cuti kerja dan peserta pelatihan yang memiliki kepentingan bisnis diluar daerah sehingga mampu menghambat berjalannya kegiatan pelatihan.

Temuan dan Kendala

Pada analisis yang telah dipaparkan mengenai pelatihan karyawan terkait *product knowledge* di PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) maka ditemukan kendala yaitu pengetahuan karyawan khususnya divisi *sales operation* mengenai produk-produk terbaru Top 1 masih belum maksimal.

Solusi/Usulan Produk Penyelesaian Masalah

Terdapat kendala maka diperlukan solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi, yaitu untuk membuat kartu produk yang berisikan informasi produk seperti kelebihan produk dan jenis kendaraan yang direkomendasikan untuk produk. Kartu produk ini kemudian diberikan kepada divisi *sales operation* setiap kali terdapat peluncuran produk baru guna memudahkan mereka dalam penguasaan produk.



Sumber : Data Penelitian (2022)

Gambar 3. Usulan Contoh Kartu Produk

4. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan dan tujuan masalah pada penelitian kali ini yaitu terkait dengan pelatihan karyawan di PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) adapun yang menjadi permasalahan pada penelitian kali ini adalah pelatihan mengenai *product knowledge*. Pelatihan karyawan terkait *product knowledge* memiliki dampak positif bagi karyawan khususnya untuk divisi *sales operation*, seperti bertambahnya pengetahuan karyawan, mampu menjawab pertanyaan terkait produk, mampu memberikan produk alternatif hingga mampu mengurangi kesalahan dalam bekerja. Dalam implementasinya kegiatan pelatihan karyawan terkait *product knowledge* hanya baru dilakukan satu kali, sedangkan PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil) rutin mengadakan peluncuran produk sehingga hal tersebut menyulitkan divisi *sales operation* karena belum adanya pembekalan secara rutin mengenai produk. Solusi yang diberikan terkait permasalahan tersebut adalah menghasilkan sebuah kartu produk yang berisi informasi mengenai produk seperti keunggulan produk serta jenis kendaraan yang direkomendasikan untuk produk, yang kemudian kartu produk tersebut diberikan kepada divisi *sales operation* setiap kali terdapat peluncuran produk baru agar mereka mampu mengetahui dan menguasai terkait produk-produk Top 1 dan mampu meningkatkan penjualan serta memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Referensi

- [1] A. N. Lumi and M. Yosef, "Effect of Supervision on Employee Performance At Pt. Indo Suharjaya/ Narma Toserba," *J. Econ. Manag. Entrep. Bus.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, 2022, doi: 10.52909/jemeb.v2i1.69.
- [2] Supardi, "Development of MSME Human Resource Management Based On Knowledge

- Management In Indonesia. Supardi DEVELOPMENT OF MSME HUMAN RESOURCE MANAGEMENT BASED ON KNOWLEDGE MANAGEMENT IN INDONESIA under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0)," *J. Ekon.*, vol. 11, no. 03, p. 2022, 2022, [Online]. Available: <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- [3] H. Eryanto *et al.*, "Managerial support's moderating role in Indonesian lecturers' career insight," *J. Educ. Learn.*, vol. 18, no. 4, pp. 1147–1157, 2024, doi: 10.11591/edulearn.v18i4.21764.
- [4] M. Irfan and D. R. Mataputun, "Pelatihan Kerja dan Pengaruhnya terhadap Produktivitas Kerja Karyawan," *Bisnis, dan Kewirausahaan*, vol. 1, no. 1, pp. 15–26, 2021.
- [5] Y. Suhartini, "Pengaruh Materi dan Metode Pelatihan terhadap Kemampuan Kerja Karyawan PD BPR Bantul, Yogyakarta," *Akmenika J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 16, no. 2, pp. 237–254, 2019, doi: 10.31316/akmenika.v16i2.392.
- [6] N. K. Hartomo and B. S. Luturlean, "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung," *J. Ilm. Manajemen, Ekon. dan Akunt.*, vol. 4, no. 1, pp. 200–207, 2020.
- [7] Iswan, *Manajemen Pelatihan dan Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2021.
- [8] F. Hasan and N. Imsiyah, *Konsep Dasar Pelatihan*, no. November. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember, 2018.
- [9] S. Singerin, *Manajemen Pelatihan Dan Pengembangan*. Ambon: CV. AZKA PUSTAKA, 2022.
- [10] A. Chaerudin, *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM*. Jakarta: CV Jejak, 2019.
- [11] C. C. Cen, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022.
- [12] R. Suprpto and M. Z. W. Azizi, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Myria Publisher, 2020.
- [13] P. Wantara, S. A. Irawati, W. S. Werdi, and H. Purwanto, *Manajemen Pemasaran Garam*. Malang: Media Nusa Creative, 2022.