

ABSTRAK

PT Fullmoon Jaya Abadi merupakan perusahaan perdagangan elektronik yang memiliki beberapa cabang salah satunya di Bekasi. Dalam kurun waktu tahun 2022, penjualan unit lampu di PT Fullmoon Jaya Abadi Bekasi mengalami ketidakcapaian target penjualan. Menurut data Kementerian Energi dan Sumber Daya Manusia menunjukkan pada tahun 2022, *brand* lampu Megamen hanya menempati urutan ke – 8 berdasarkan merek lampu impor yang paling laku yang berakibat pada adanya persaingan dengan perusahaan kompetitor yang menjual unit lampu. Selain itu, karyawan sales masih kurang kompeten yang dibuktikan dengan adanya *gap* kompetensi yang dialami karyawan. Berdasarkan hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa *gap* kompetensi yang bernilai negatif yaitu pada kompetensi *customer oriented selling* dengan *gap* sebesar -1.

Berdasarkan permasalahan, perolehan data, dan alternatif solusi, maka penelitian ini bertujuan untuk merancang kebutuhan dan program pelatihan karyawan sales PT Fullmoon Jaya Abadi Bekasi guna meningkatkan *sales performance*. *Framework* yang digunakan untuk merancang yaitu *framework* ADDIE (*analyze, design, develop, implement, evaluate*) yang merupakan kerangka standar dalam merancang program pelatihan dan telah digunakan selama bertahun-tahun. Pada tahap *analyze*, yaitu melakukan identifikasi kebutuhan pelatihan, identifikasi tujuan pelatihan dan menetapkan tujuan instruksional untuk pelatihan, kemudian konfirmasi *audiens* dimana peserta pelatihan berjumlah 10 orang karyawan sales, dan melakukan identifikasi sumber daya yang dibutuhkan yaitu sumber daya konten, sumber daya teknologi, sumber daya fasilitas, dan sumber daya manusia. Pada tahap *design* yaitu untuk menentukan tujuan kinerja serta penyampaian materi pelatihan menggunakan metode *off the job training* yang terdiri dari *role playing* dan *study case* dengan strategi uji terdiri dari tes pembelajaran berupa tes praktik.

Hasil dari rancangan ini berupa sebuah modul pelatihan yang ditujukan untuk mengembangkan kompetensi *customer oriented selling* yang dirancang menggunakan *framework* ADDIE (*Analyze, Design, Development, Implementation, dan Evaluation*) serta terdapat buku pedoman dan silabus pelatihan bagi karyawan

sales. Hasil perancangan terverifikasi berdasarkan perbandingannya dengan spesifikasi dan standar perancangan. Perancangan program pelatihan dalam penelitian ini memberikan manfaat terhadap objek penelitian guna merancang program pelatihan karyawan sales PT Fullmoon Jaya Abadi Bekasi secara sistematis dan terstruktur. Untuk mengukur efektivitas serta dampak dari pelatihan ini terhadap kinerja karyawan sales, dilakukan evaluasi yang mengacu pada model Kirkpatrick. Model ini mencakup empat tingkatan evaluasi yaitu *reaction* (reaksi), *learning* (pemahaman), *behaviour* (perilaku), dan *result* (hasil). Dengan menerapkan model ini dapat mengukur sejauh mana pelatihan telah berhasil dalam mendorong reaksi positif dari karyawan, meningkatkan pemahaman, serta hasil yang telah dicapai dalam hal peningkatan kinerja karyawan kompetensi *customer oriented selling*.

Kata Kunci: Pelatihan, *Customer Oriented Selling*, ADDIE