

Analisis Training Pesanan Online terhadap Peningkatan Pelayanan Pada Karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk

Analysis of Online Order Training on Service Improvement among Employees at PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk

Dedi Irwandi¹, Winda Wardhani², Safrul Daulay³, Hablil Ikhwana⁴

^{1,2,3,4}Universitas Alwashliyah

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 October 2026

Revised 15 October 2026

Accepted 17 October 2026

Available online 22 October 2026

Keywords

Online Order Training, Service Quality, Employee Competence



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Online Order Training and its impact on improving service quality among employees at PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, Medan Branch. This study employed a qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of store leaders and store crew members who were directly involved in providing online order services. The findings indicate that the Online Order Training program has been implemented effectively and has contributed positively to improving employees' competencies in operating the online ordering system. After participating in the training, employees demonstrated a better understanding of operational procedures, greater proficiency in using the SAPA application, and improved speed and accuracy in processing customer orders. The training also contributed to improved service quality by enabling employees to provide faster, more accurate services in accordance with

the company's standard operating procedures. Furthermore, the training enhanced coordination among employees, making the order fulfillment process more effective and efficient. Nevertheless, several challenges remain in the implementation of online order services, including internet connectivity disruptions, discrepancies between inventory data and the actual physical stock available in stores, insufficient staffing during certain hours, and application system updates that require employees to readjust to the changes. However, these challenges are primarily influenced by technical and operational factors rather than employees' capabilities.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Training Pesanan Online serta dampaknya terhadap peningkatan pelayanan pada karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Narasumber penelitian terdiri atas leader toko dan kru toko yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan layanan pesanan online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Training Pesanan Online telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kompetensi karyawan dalam mengoperasikan sistem pesanan online. Setelah mengikuti pelatihan, karyawan menjadi lebih memahami prosedur operasional, lebih terampil dalam menggunakan aplikasi SAPA, serta lebih cepat dan teliti dalam memproses pesanan pelanggan. Training juga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Selain itu, pelatihan mampu meningkatkan koordinasi kerja antarpegawai sehingga proses penyelesaian pesanan menjadi lebih efektif dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan pesanan online, antara lain gangguan jaringan internet, ketidaksesuaian data stok barang dengan kondisi fisik di toko, keterbatasan jumlah karyawan pada jam-jam tertentu, serta pembaruan sistem aplikasi yang mengharuskan karyawan beradaptasi kembali. Namun, kendala tersebut lebih banyak dipengaruhi oleh faktor teknis operasional dibandingkan dengan kemampuan karyawan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan signifikan dalam dunia bisnis, termasuk industri ritel. Digitalisasi mendorong perusahaan untuk melakukan transformasi dalam kegiatan operasional dan pelayanan kepada

konsumen. Perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi menuntut perusahaan menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan efisien. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif, pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu strategi penting untuk mempertahankan daya saing perusahaan. Salah satu bentuk penerapan teknologi tersebut adalah sistem pemesanan online yang memungkinkan konsumen melakukan pembelian produk melalui aplikasi atau platform digital tanpa harus datang langsung ke toko. Layanan ini memberikan kemudahan bagi konsumen sekaligus membuka peluang bagi perusahaan untuk memperluas jangkauan pasar, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong pertumbuhan penjualan.

Keberhasilan penerapan sistem pesanan online tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Karyawan memiliki peran penting dalam menerima pesanan, menyiapkan barang, memastikan kesesuaian produk, melakukan konfirmasi, serta menyerahkan pesanan kepada kurir atau konsumen. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pelatihan atau *training* untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan perkembangan teknologi. Menurut Mangkunegara (2022), pelatihan merupakan proses pendidikan jangka pendek yang dilaksanakan secara sistematis dan terorganisasi untuk memberikan pengetahuan serta keterampilan teknis kepada karyawan. Sementara itu, Dessler (2023) menjelaskan bahwa pelatihan merupakan proses pengajaran keterampilan dasar yang diperlukan agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Dengan demikian, training menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kompetensi karyawan dan mendukung kualitas pelayanan perusahaan.

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk merupakan perusahaan ritel modern yang terus melakukan inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah layanan pesanan online melalui aplikasi Alfagift. Layanan tersebut memungkinkan pelanggan membeli produk secara digital dengan proses transaksi yang lebih praktis dan efisien. Dalam pelaksanaannya, karyawan toko Alfamart bertanggung jawab mengelola pesanan mulai dari penerimaan, penyiapan, pemeriksaan ketepatan barang, hingga penyerahan pesanan kepada kurir atau konsumen. Untuk mendukung kelancaran proses tersebut, perusahaan menyelenggarakan training pesanan online agar karyawan memahami prosedur operasional, penggunaan aplikasi, standar pelayanan, dan cara mengatasi kendala selama proses pemesanan.

Berdasarkan observasi awal peneliti, pelaksanaan training pesanan online masih menghadapi sejumlah permasalahan. Tingkat pemahaman karyawan terhadap materi pelatihan belum merata. Selain itu, keterbatasan waktu pelaksanaan training, rotasi karyawan, serta lokasi toko yang tersebar dan relatif jauh dari kantor cabang menyebabkan proses penyampaian pengetahuan belum sepenuhnya optimal. Sebelum mengikuti training, sebagian karyawan belum memahami penggunaan aplikasi pesanan online dengan baik. Setelah pelatihan dilaksanakan, evaluasi menunjukkan bahwa penerapan prosedur operasional standar atau SOP masih belum maksimal sehingga training perlu dilakukan kembali. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan pemrosesan pesanan, kesalahan pengambilan produk, serta komunikasi yang kurang optimal dengan pelanggan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pelaksanaan training diperlukan untuk mengetahui efektivitas pelatihan dan kontribusinya terhadap peningkatan pelayanan.

Pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Karyawan yang memahami prosedur pesanan online dengan baik diharapkan mampu bekerja lebih cepat, teliti, dan responsif terhadap kebutuhan konsumen. Sebaliknya, pelatihan

yang belum optimal dapat menghambat penerapan sistem digital dan memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu yang dibahas dalam skripsi ini menunjukkan bahwa pelatihan dapat membantu meningkatkan kemampuan, kinerja, produktivitas, dan kualitas pelayanan karyawan. Namun, penelitian mengenai pengalaman, persepsi, dan pemahaman karyawan dalam mengikuti training pesanan online melalui pendekatan kualitatif masih relatif terbatas. Oleh sebab itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pelatihan, pengalaman karyawan, serta penerapan hasil training dalam kegiatan operasional toko.

Penelitian ini berfokus pada analisis pelaksanaan training pesanan online bagi karyawan toko PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, kemampuan karyawan dalam melayani pesanan online, peran training terhadap peningkatan pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam menerapkan hasil pelatihan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang komprehensif berdasarkan pengalaman langsung para informan. Tujuan penelitian adalah mengetahui pelaksanaan training, menganalisis kemampuan karyawan, mengevaluasi kontribusi pelatihan terhadap peningkatan pelayanan, dan mengidentifikasi kendala penerapan hasil training di lingkungan kerja.

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat teoretis dan praktis. Secara teoretis, penelitian dapat memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia dan manajemen pemasaran, khususnya mengenai pelatihan berbasis teknologi digital serta peningkatan pelayanan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam menyusun program training yang lebih efektif, membantu karyawan meningkatkan keterampilan dan kualitas kerja, serta menjadi referensi bagi peneliti dan kalangan akademis yang mengkaji pelatihan karyawan, sistem pesanan online, dan peningkatan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan training pesanan online dan kontribusinya terhadap peningkatan pelayanan di toko Alfamart. Pendekatan ini digunakan untuk memahami pengalaman, pemahaman, keterampilan, serta penerapan hasil pelatihan oleh karyawan dalam menjalankan kegiatan operasional. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti berupaya menggali informasi mengenai proses pelatihan, perubahan kompetensi karyawan setelah mengikuti training, kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, serta berbagai faktor yang mendukung atau menghambat pelaksanaan pelayanan pesanan online.

Penelitian ini dilaksanakan di toko Alfamart cabang Medan yang melayani pesanan online dari konsumen. Lokasi tersebut dipilih karena kegiatan operasionalnya berkaitan langsung dengan penerapan sistem pemesanan berbasis digital. Subjek penelitian adalah seluruh karyawan toko Alfamart yang tokonya melayani transaksi pesanan online, sedangkan objek penelitian berfokus pada proses pelaksanaan training pesanan online yang diberikan kepada karyawan. Aspek yang dikaji meliputi materi pelatihan, metode pelaksanaan training, evaluasi hasil pelatihan, serta peningkatan kompetensi karyawan setelah mengikuti training. Penelitian juga memperhatikan kemampuan karyawan dalam mengoperasikan aplikasi pesanan online, memahami prosedur kerja, dan memberikan pelayanan kepada konsumen. Selain itu, proses penerimaan, pemrosesan, dan penyelesaian pesanan turut diamati, terutama dari segi kecepatan, ketepatan, dan keramahan pelayanan.

Waktu penelitian direncanakan selama sembilan bulan, yaitu mulai Oktober 2025 sampai Juni 2026. Rentang waktu tersebut menjadi jadwal pelaksanaan kegiatan penelitian sebagaimana dicantumkan dalam metodologi penelitian. Dalam proses pengumpulan informasi, penelitian melibatkan narasumber yang dipilih berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan

langsung mereka dalam kegiatan operasional toko serta pelaksanaan training pesanan online. Pemilihan narasumber dilakukan secara purposive, sesuai dengan penjelasan mengenai pemilihan narasumber dalam penelitian kualitatif. Narasumber utama terdiri atas leader toko dan kru toko. Leader toko dipilih karena memiliki tanggung jawab terhadap operasional toko dan dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan training serta penerapannya dalam kegiatan pelayanan. Sementara itu, kru toko menjadi narasumber penting karena terlibat langsung dalam penyiapan pesanan, pemrosesan transaksi, dan penyelesaian pesanan hingga diserahkan atau diantarkan kepada konsumen.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, berupa informasi deskriptif yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data tersebut berkaitan dengan peran, kontribusi, pengalaman karyawan, serta faktor-faktor yang mendukung peningkatan pelayanan pesanan online. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi lapangan terhadap karyawan toko yang melayani transaksi pesanan online. Data ini digunakan untuk menggali informasi tentang pelaksanaan training, kemampuan karyawan dalam menerapkan materi pelatihan, serta kontribusi masing-masing tingkat jabatan dalam meningkatkan pelayanan. Adapun data sekunder diperoleh dari sumber tertulis yang relevan, seperti laporan kegiatan training, catatan kunjungan, buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu. Data sekunder berfungsi melengkapi informasi utama dan memberikan dukungan terhadap pembahasan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilaksanakan kepada karyawan toko yang melayani pesanan online untuk memperoleh penjelasan mengenai training yang telah diikuti, penerapan keterampilan dalam pekerjaan, serta faktor-faktor yang mendorong peningkatan pelayanan. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dengan mengamati aktivitas karyawan dalam menjalankan transaksi pesanan online. Pengamatan difokuskan pada proses penyiapan pesanan sampai pengantaran kepada konsumen. Hasil observasi digunakan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi operasional sekaligus memperkuat dan memeriksa kesesuaian informasi hasil wawancara. Selanjutnya, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan foto aktivitas di toko, catatan, dan dokumen pendukung lain yang relevan. Dokumentasi berfungsi melengkapi data primer serta memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pelaksanaan training dan pelayanan pesanan online.

Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif dengan model analisis interaktif. Analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak awal pengumpulan data hingga penelitian selesai. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu memilih, memusatkan perhatian, dan menyederhanakan informasi lapangan yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang tidak berkaitan langsung dengan tujuan penelitian disisihkan agar pembahasan lebih terarah. Tahap berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk uraian naratif yang sistematis sehingga informasi lebih mudah dipahami. Setelah itu, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, dan makna yang ditemukan dari data wawancara, observasi, serta dokumentasi. Kesimpulan tersebut diverifikasi secara berkelanjutan dengan data lapangan untuk meningkatkan keabsahan dan kepercayaan terhadap hasil penelitian. Melalui tahapan tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan training pesanan online, peningkatan kompetensi karyawan, dan kontribusinya terhadap peningkatan pelayanan di toko Alfamart cabang Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk merupakan perusahaan ritel modern yang mengembangkan layanan digital untuk menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku konsumen. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah aplikasi Alfagift yang memungkinkan pelanggan melakukan pembelian produk secara online, melakukan pembayaran, serta memilih metode pengiriman atau pengambilan barang. Pelaksanaan layanan ini membutuhkan karyawan yang mampu mengoperasikan aplikasi, memahami prosedur pemrosesan pesanan, menyiapkan produk sesuai permintaan pelanggan, dan menyelesaikan pesanan dengan cepat serta tepat. Oleh karena itu, Training Pesanan Online (SAPA) menjadi salah satu upaya perusahaan untuk meningkatkan kompetensi karyawan agar mampu menjalankan pelayanan digital sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Karyawan memiliki tanggung jawab mulai dari menerima notifikasi pesanan, memeriksa ketersediaan stok, mengambil barang, melakukan pengecekan, mengemas pesanan, hingga menyerahkannya kepada kurir atau pelanggan.

Hasil penelitian pada tema pertama menunjukkan bahwa pelaksanaan Training Pesanan Online (SAPA) membantu karyawan memahami sistem pemesanan digital yang diterapkan perusahaan. Sebelum mengikuti pelatihan, sebagian besar informan telah mengetahui adanya pesanan yang masuk melalui aplikasi, tetapi belum memahami keseluruhan mekanisme pelayanan secara terperinci. Pengetahuan mereka masih terbatas pada penerimaan pesanan dan belum sepenuhnya mencakup tahapan pengecekan stok, pengambilan produk, pengemasan, serta penyerahan pesanan kepada kurir. Setelah mengikuti training, para informan menyatakan bahwa mereka lebih memahami urutan pekerjaan dan prosedur yang harus dilakukan. Mereka juga menyadari pentingnya ketelitian dalam memeriksa pesanan, menjaga kualitas produk, serta memastikan pesanan diproses tepat waktu agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Pengalaman karyawan selama mengikuti training secara umum dinilai positif. Materi pelatihan disampaikan secara bertahap, dimulai dari pengenalan aplikasi SAPA, penjelasan prosedur operasional, demonstrasi penggunaan sistem, hingga praktik langsung. Metode praktik menjadi bagian yang paling membantu karena karyawan memperoleh kesempatan untuk mencoba sendiri proses penerimaan pesanan, pengecekan stok, pengambilan produk, pengemasan, dan penyerahan pesanan. Selain itu, diskusi dengan instruktur memberikan kesempatan kepada peserta untuk memahami cara menghadapi kendala yang mungkin terjadi ketika menjalankan pelayanan di toko. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa peserta terlibat aktif dalam simulasi dan tanya jawab selama pelatihan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kombinasi penyampaian materi, demonstrasi, praktik, dan diskusi mendukung proses pemahaman karyawan terhadap materi training.

Meskipun metode pelatihan dinilai mudah dipahami oleh mayoritas informan, sebagian karyawan yang memiliki masa kerja relatif singkat masih membutuhkan pendampingan tambahan ketika menghadapi situasi yang berbeda dari simulasi pelatihan. Mereka berharap perusahaan memberikan pelatihan penyegaran secara berkala, khususnya bagi karyawan baru dan ketika terdapat perubahan pada aplikasi. Dengan demikian, pelaksanaan training telah membantu proses adaptasi karyawan terhadap pelayanan berbasis digital, tetapi efektivitasnya perlu dipertahankan melalui pembelajaran berkelanjutan. Pelatihan tidak hanya berfungsi untuk memperkenalkan teknologi, melainkan juga memastikan bahwa karyawan mampu menerapkan prosedur yang dipelajari dalam berbagai situasi operasional.

Pada tema kedua, hasil penelitian menunjukkan bahwa Training Pesanan Online (SAPA) memberikan perubahan positif terhadap kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan. Seluruh informan menyampaikan bahwa setelah mengikuti training, mereka lebih memahami alur pelayanan pesanan online dan merasa lebih percaya diri dalam menyelesaikan tugas. Kemampuan tersebut mencakup penerimaan pesanan melalui aplikasi, verifikasi detail pesanan,

pemeriksaan ketersediaan barang, pengambilan produk, pengecekan jumlah dan kualitas barang, pengemasan, serta penyerahan pesanan kepada kurir. Karyawan juga menjadi lebih memahami tanggung jawab masing-masing dan dapat menjalankan tahapan pekerjaan secara lebih mandiri. Hasil observasi memperlihatkan bahwa karyawan mampu mengoperasikan aplikasi SAPA dan mengikuti prosedur kerja dengan lebih sistematis.

Peningkatan kemampuan tersebut juga terlihat dari aspek kecepatan pelayanan. Mayoritas informan menyatakan bahwa pekerjaan dapat diselesaikan dalam waktu lebih singkat setelah mereka memahami urutan proses dan penggunaan aplikasi. Karyawan tidak lagi terlalu sering mencari informasi atau meminta bantuan rekan kerja untuk menyelesaikan tahapan pekerjaan yang telah dipelajari dalam training. Proses penerimaan pesanan, pengecekan barang, dan pengemasan menjadi lebih terorganisasi. Selain itu, pemahaman terhadap pembagian tugas membuat koordinasi antarpegawai berjalan lebih baik, terutama ketika beberapa pesanan masuk dalam waktu bersamaan. Kondisi ini membantu mengurangi potensi keterlambatan pelayanan dan meningkatkan efisiensi operasional toko.

Selain kecepatan, ketelitian merupakan perubahan penting yang ditemukan dalam penelitian. Setelah mengikuti training, karyawan menyatakan lebih berhati-hati dalam memastikan kesesuaian produk, jumlah barang, dan kualitas pesanan sebelum dikemas serta diserahkan kepada kurir. Pemeriksaan ulang menjadi bagian penting untuk mengurangi kemungkinan kesalahan pengambilan barang atau ketidaksesuaian pesanan. Ketelitian tersebut berpengaruh terhadap kualitas pengalaman pelanggan karena kesalahan pelayanan dapat menimbulkan keluhan dan mengurangi kepercayaan konsumen. Dengan memahami prosedur secara lebih baik, karyawan diharapkan dapat meminimalkan kesalahan serta menjaga kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa training mendukung koordinasi kerja dan efektivitas tim. Karyawan menjadi lebih memahami peran masing-masing dalam proses pelayanan, mulai dari penerimaan pesanan hingga penyelesaian dan penyerahan barang. Pembagian tugas yang lebih jelas membantu mengurangi kebingungan selama proses kerja dan membuat penyelesaian pesanan berlangsung lebih teratur. Temuan tersebut menunjukkan bahwa manfaat training tidak hanya berkaitan dengan peningkatan keterampilan individu, tetapi juga mendukung kerja sama antarpegawai. Pelayanan pesanan online memerlukan koordinasi yang baik karena setiap tahap saling berkaitan dan kesalahan pada satu tahap dapat memengaruhi proses berikutnya.

Pada tema ketiga, penelitian menemukan beberapa kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pesanan online meskipun kemampuan karyawan telah meningkat. Kendala yang paling sering disebutkan adalah jaringan internet yang kurang stabil. Gangguan jaringan dapat memperlambat pemuatan data pesanan, pembaruan status, dan sinkronisasi dengan sistem pusat sehingga proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama. Kendala lainnya adalah ketidaksesuaian antara data stok dalam sistem dan kondisi fisik barang di toko. Dalam beberapa keadaan, aplikasi menunjukkan bahwa barang masih tersedia, tetapi setelah diperiksa ternyata stok telah habis atau tidak mencukupi. Kondisi ini mengharuskan karyawan menyesuaikan pesanan, berkomunikasi dengan pelanggan, atau membatalkan sebagian barang yang dipesan.

Keterlambatan kurir dalam mengambil pesanan yang telah selesai dipersiapkan juga menjadi hambatan. Walaupun karyawan telah menyiapkan dan mengemas barang sesuai prosedur, keterlambatan pengambilan dapat memperpanjang waktu pengiriman kepada pelanggan. Selain itu, pesanan online terkadang masuk secara bersamaan dengan meningkatnya jumlah pelanggan yang berbelanja langsung di toko, terutama pada jam sibuk dan saat

berlangsungnya promosi. Keterbatasan jumlah karyawan pada waktu tertentu membuat setiap karyawan harus membagi perhatian antara pelayanan langsung dan pemrosesan pesanan online. Kondisi tersebut menuntut kemampuan mengatur prioritas, berkoordinasi, dan mengambil keputusan secara tepat. Pembaruan aplikasi SAPA juga menjadi tantangan karena karyawan membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri dengan fitur atau prosedur baru.

Berdasarkan wawancara dan observasi, berbagai kendala tersebut lebih banyak berkaitan dengan faktor teknis dan operasional dibandingkan dengan kurangnya pemahaman karyawan terhadap materi training. Karyawan tetap berusaha menjalankan pelayanan sesuai SOP serta saling membantu dalam pengambilan barang, pengecekan pesanan, dan penyerahan kepada kurir. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan merupakan unsur penting, tetapi tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan jaringan internet yang stabil, data stok yang akurat, sistem aplikasi yang memadai, jumlah tenaga kerja yang sesuai, serta koordinasi dengan pihak pengiriman. Dengan demikian, peningkatan pelayanan membutuhkan perbaikan yang menyeluruh, baik dari sisi sumber daya manusia maupun infrastruktur dan pengelolaan operasional.

Dalam evaluasi pelatihan, mayoritas informan menilai bahwa Training Pesanan Online (SAPA) telah memberikan manfaat, tetapi masih perlu dikembangkan secara berkelanjutan. Mereka menyarankan agar perusahaan melaksanakan *refresh training* secara berkala untuk menjaga pemahaman terhadap prosedur dan membantu karyawan mengikuti perkembangan aplikasi. Informan juga mengusulkan agar porsi praktik langsung diperbanyak, disertai simulasi situasi nyata seperti stok kosong, pesanan ganda, pembatalan pesanan, gangguan jaringan, dan keterlambatan kurir. Penyediaan modul atau panduan kerja yang lengkap dinilai dapat membantu karyawan menemukan langkah penyelesaian ketika menghadapi kendala di lapangan. Selain itu, sosialisasi dan pelatihan singkat perlu segera dilakukan ketika aplikasi SAPA mengalami pembaruan agar seluruh karyawan memperoleh pemahaman yang sama.

Pembahasan penelitian memperkuat temuan bahwa training memiliki peran penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Hasil tersebut sejalan dengan teori Mangkunegara (2022) mengenai pelatihan sebagai proses pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap kerja karyawan agar dapat bekerja secara efektif dan efisien. Temuan ini juga mendukung pendapat Hasibuan (2021) yang menempatkan pelatihan sebagai investasi perusahaan dalam pengembangan kompetensi dan produktivitas karyawan. Dalam penelitian ini, manfaat training tampak pada penguasaan aplikasi SAPA, pemahaman SOP, kecepatan dan ketelitian kerja, serta koordinasi antarpegawai. Metode praktik langsung menjadi unsur yang membantu karyawan menghubungkan pengetahuan dengan pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Training Pesanan Online (SAPA) berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan pesanan online di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk cabang Medan. Karyawan menjadi lebih memahami prosedur, mampu mengoperasikan aplikasi dengan lebih mandiri, bekerja lebih cepat dan teliti, serta berkoordinasi lebih baik dalam menyelesaikan pesanan. Pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan profesional berpotensi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta mendorong pembelian ulang. Namun, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan tidak mengukur peningkatan penjualan melalui data statistik. Oleh karena itu, kontribusi training terhadap peningkatan volume transaksi dan penjualan dipahami sebagai potensi berdasarkan keterangan informan, bukan sebagai peningkatan yang telah dibuktikan melalui pengukuran kuantitatif. Keberhasilan program akan lebih terjaga apabila perusahaan melaksanakan evaluasi

dan pelatihan lanjutan secara berkala serta memperbaiki faktor-faktor teknis dan operasional yang masih menghambat pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Training Pesanan Online (SAPA) terhadap Peningkatan Pelayanan pada Karyawan Toko PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan training telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kompetensi karyawan. Melalui pelatihan, karyawan lebih memahami penggunaan aplikasi SAPA, prosedur operasional standar (SOP), serta tahapan pelayanan mulai dari penerimaan pesanan, pemeriksaan stok, pengambilan dan pengemasan barang, hingga penyerahan pesanan kepada kurir. Training juga meningkatkan kecepatan, ketelitian, kepercayaan diri, serta koordinasi antarpegawai sehingga pelayanan pesanan online menjadi lebih efektif dan terorganisasi. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa gangguan jaringan internet, ketidaksesuaian data stok dengan kondisi fisik barang, keterbatasan jumlah karyawan pada jam sibuk, serta pembaruan aplikasi.

Kendala tersebut lebih banyak berkaitan dengan faktor teknis dan operasional. Karena penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, peningkatan penjualan belum dapat dibuktikan melalui pengukuran statistik. Adapun saran yang diberikan, perusahaan diharapkan mempertahankan dan meningkatkan kualitas Training Pesanan Online (SAPA) melalui pelatihan berkala, simulasi kasus nyata, evaluasi efektivitas pelatihan, serta penyediaan infrastruktur pendukung yang memadai, terutama jaringan internet dan sinkronisasi data stok. Karyawan diharapkan menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh secara konsisten, aktif mengikuti pelatihan lanjutan, serta saling berbagi pengalaman dalam mengatasi kendala pelayanan. Selanjutnya, peneliti berikutnya disarankan mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas dan menggunakan data kuantitatif, seperti volume transaksi, tingkat kepuasan pelanggan, atau data penjualan, agar kontribusi training terhadap peningkatan pelayanan dan penjualan dapat dianalisis secara lebih terukur.

REFERENSI

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Afandi, P. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Arikunto, S. (2022). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Handoko, T. Hani. (2021). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2021). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.

- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Yusuf, A. Muri. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Anwar, M., & Sari, D. (2022). Pengaruh pelatihan terhadap kompetensi karyawan pada perusahaan ritel. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 45–58.
- Hidayat, R., & Pratama, A. (2021). Pengembangan kompetensi karyawan melalui program pelatihan pada perusahaan ritel modern. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 12–24.
- Nugroho, A., & Fitriani, S. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan belanja online ritel modern. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 23(1), 66–79.
- Prasetyo, D., & Lestari, R. (2022). Efektivitas program pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan ritel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 18(3), 155–169.
- Rahmawati, N., & Kurniawan, B. (2023). Transformasi digital pada industri ritel melalui layanan pemesanan online. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 5(2), 98–111.