
Dampak Pelatihan dan Pengembangan Kinerja di Industri Retail

Alfin Husna Ridho Pangestu

Universitas Muhammadiyah Jakarta

* Correspondence e-mail; arsalan97arsa@gmail.com

Article history

Submitted: 2025/02/01; Revised: 2025/02/11; Accepted: 2025/04/18

Abstract

The text discusses the impact of training and development on employee performance in the retail industry. It highlights that the retail sector is growing rapidly and that the majority of the workforce in retail units are sales staff. The text suggests that continuous training and development programs have resulted in an increase in sales opportunities and that the effectiveness of employees has significantly increased, as per Stockdale and Kühne (2007). The text also states that the direct contact of employees with customers has a positive impact on the company's brand image. The text concludes that organizational efficiency, as determined by employee efficiency, is crucial for business success, as per Regis (2008). The text suggests that the income earned by the business unit depends on the efficiency of its employees, and that the program training and development can make the organization capable of achieving its goals, as per Haines and Bandth (2002). The text mentions that the income earned by the business unit determines the effectiveness of its employees, and that the program training and development can make the organization capable of achieving its goals. The text concludes that the concept of training and development is central to achieving organizational goals and a competitive advantage, and that the concepts of training and development include the program program training and development, the training system, the development of human resources, and the creation of organizational resources.

Keywords

Retail Industry, Training, Performance Development

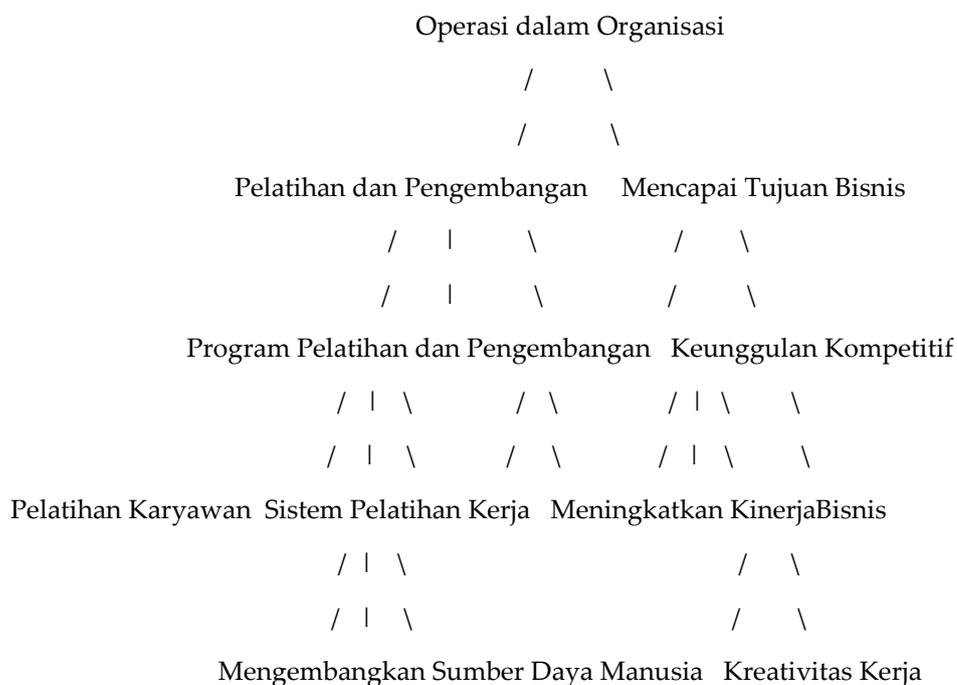


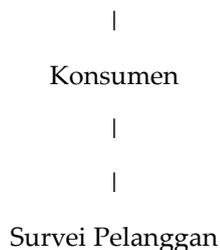
© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Sektor ritel tumbuh dengan pesat di Inggris. Terlihat maksimal Karyawan di unit ritel terdiri dari tenaga penjualan. Pelatihan berkelanjutan dan program pengembangan menghasilkan peningkatan peluang penjualan di sektor ritel. Sesuai Stockdale dan Kühne (2007), melalui program pelatihan dan pengembangan itulah

efektivitas karyawan meningkat secara signifikan. Apalagi kontak langsung dari karyawan dengan pelanggan berdampak pada citra merek pelanggan. Hal ini terus menerus program pelatihan dan pengembangan agar unit usaha mampu meningkatkan kemampuannya organisasi, Program pelatihan dan pengembangan yang berkesinambungan membantu meningkatkan kemampuan karyawan pertunjukan. Menurut Regis, (2008), efisiensi karyawan menentukan keberhasilan bisnis menjadi pertimbangan. Efisiensi karyawan dikatakan dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan bisnis menjadi pertimbangan. Unit bisnis mampu mencapai pertumbuhan jangka panjang bila: karyawan mempunyai sifat yang sangat efisien. Pendapatan yang diperoleh dari bagian unit bisnis menentukan kinerjanya. Haines dan Bandth (2002) berpendapat bahwa pendapatan diperoleh ketika Karyawan mampu memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mengambil keputusan pembelian yang tepat. Untuk selanjutnya program pelatihan dan pengembangan dikatakan berdampak pada pertumbuhan unit usaha. Organisasi mampu meningkatkan efisiensi karyawan yang pada akhirnya menghasilkan peningkatan pendapatan unit bisnis.





Dalam bagan ini, Pelatihan dan Pengembangan merupakan pusat dari beberapa konsep lainnya, seperti Program Pelatihan dan Pengembangan, Pelatihan Karyawan, Sistem Pelatihan Kerja, dan Mengembangkan Sumber Daya Manusia. Semua konsep ini berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan kinerja bisnis dan mencapai tujuan bisnis, yang pada gilirannya dapat menciptakan keunggulan kompetitif dalam operasi organisasi. Konsumen dan Survei Pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan arah dan fokus operasi organisasi serta dalam upaya untuk mencapai tujuan bisnis.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pengertian penelitian kualitatif adalah "penelitian yang datanya dinyatakan dalam bentuk verbal dan dianalisis tanpa menggunakan teknik statistik." (Sangadji & Sopiah, 2010). Penentuan informan dalam penelitian ini digunakan dengan cara purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data, dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono, 2012).

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer berupa opini subyek (orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian. Data sekunder merupakan "sumber data

penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan." (Sangadji & Sopiah, 2010).

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara semiterstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. (Sugiyono, 2012) Setelah melakukan wawancara dan observasi langsung, data yang telah didapatkan dapat dianalisa menggunakan teknik analisa data dengan cara sebagai berikut (Sugiyono, 2012):

1. Analisis sebelum di lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisa data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian.

2. Analisis selama di lapangan

Dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai hingga diperoleh data yang kredibel. Kemudian melakukan penarikan kesimpulan awal. tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat

peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan triangulasi, maka sebenarnya peneliti telah mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan atau memeriksa derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Cara yang dilakukan adalah menggunakan hasil wawancara, kemudian data yang ada diolah. Setelah itu, data yang telah diolah dibandingkan dengan hasil wawancara yang didapatkan dari sumber yang lain, apakah keduanya memiliki hubungan atau berbeda pada kenyataannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan yang akan dibahas adalah mengenai lingkungan internal dan eksternal di dalam perusahaan. Lingkungan internal perusahaan akan di analisis melalui fungsi manajemen dan fungsi bisnis pada perusahaan, sedangkan lingkungan eksternal adalah aspek yang berada di luar perusahaan.

1. Pelatihan dan pengembangan

Pelatihan dan pengembangan dianggap sebagai elemen penting bagi perusahaan organisasi untuk mencapai kesuksesan. Pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan isu yang penting keprihatinan bagi berbagai organisasi dalam skenario saat ini. Terlihat bahwa sebagian besar pelaku usaha di masa lalu telah menekankan pada pengembangan kepribadian secara keseluruhan dari semua karyawannya. Menurut Menurut Ristow (2009), unit bisnis dengan karyawan yang

sangat terampil dan terlatih akan lebih sukses tarif. Selain itu, melalui pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan efektivitasnya akan meningkat karyawan meningkat selama periode waktu tertentu.

Program pelatihan dan pengembangan diselenggarakan pada bagian dari bisnis menyediakan platform untuk meningkatkan efisiensi karyawan. Inggris (2008) menyatakan bahwa setiap individu bekerja dalam organisasi sesuai kemampuan dan kapasitasnya. Program pelatihan dan pengembangan memberikan jalan kepada individu untuk mengembangkan kemampuannya kemampuan. Dapat dikatakan bahwa program pelatihan dan pengembangan menekankan pada keseluruhan pengembangan kepribadian individu. Dukungan program pelatihan dan pengembangan operasi bisnis dan terbukti efektif dalam berbagai cara (Manusia Strategis Manajemen Sumber Daya, 2006). Melalui program pelatihan dan pengembangan karyawan dapat efisiensi dan kemampuan meningkat. Selain itu, program pelatihan dan pengembangan menghasilkan meningkatkan basis pengetahuan dan keterampilan presentasi karyawan. Terlihat bahwa beberapa di antaranya karyawan perlu mengambil banyak peran. Selain itu, mereka perlu mengatur tugas-tugas mereka dalam suatu cara yang efisien. Program pelatihan dan pengembangan menentukan prioritas bagi karyawan. Ini pada gilirannya membantu mereka dalam menangani banyak tugas sekaligus dan menghasilkan peningkatan kinerja pertunjukan. Untuk selanjutnya dapat dikatakan bahwa program pelatihan dan pengembangannya sangat baik sifatnya penting untuk tujuan mendukung pekerjaan penelitian.

2. Program pelatihan dan pengembangan

Menurut Denisi, Budwar dan Varma (2008), program pelatihan dan pengembangan memberikan organisasi keunggulan dibandingkan pesaing. Organisasi dapat memanfaatkannya tenaga kerja terampil untuk mempertahankan operasi. Setiap unit usaha cenderung meneruskan usahanya operasi dengan upaya gabungan dari tenaga kerja terampil tu melalui pelatihan dan pengembangan

program agar keterampilan karyawan dapat ditingkatkan.

Program pelatihan dan pengembangan membantu dalam membentuk perilaku dan upaya karyawan sedemikian rupa sehingga menghasilkan pencapaian tujuan jangka panjang tujuan bisnis jangka (Brown, 2003). Program pelatihan dan pengembangan menghasilkan mendukung upaya bisnis mengalihkan upaya karyawan menuju tujuan serupa. Itu sudah selesai program pelatihan dan pengembangan yang kesenjangan komunikasi antara manajemen dan karyawan berkurang.

3. Operasi dalam organisasi

Operasi dalam organisasi tunduk pada berbagai masalah. Masalahnya yang dihadapi pada bagian organisasi dapat diselesaikan dengan partisipasi aktif dan karyawan. Itu unit usaha mampu menjalankan operasionalnya dengan lancar bila tenaga kerja memanfaatkannya keterampilan dan bakat secara efisien. Fan, (2009), mengaku berpengalaman dan terampil karyawan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pada bagian organisasi tanpa keterlibatan banyak upaya. Sesuai Hafeez dan Aburawi (2013), pelatihan dan pengembangan program dianggap sebagai alat yang membantu unit bisnis dalam berbagai cara. Jalan-jalan yang dilalui program pelatihan dan pengembangan mana yang terbukti efektif.

4. Mengembangkan sumber daya manusia

Mengembangkan sumber daya manusia melalui program pelatihan dan pengembangan unit usaha mampu mengembangkan karyawan yang profesional dan terampil secara utuh. Berdasarkan Kearns (2010), pelatihan adalah alat untuk menghasilkan staf berbakat dari individu mentah. Itu bisa saja Oleh karena itu dikatakan bahwa program pelatihan dan pengembangan menciptakan landasan untuk pengembang tenaga kerja yang efisien dalam organisasi. Sumber daya manusia dianggap Anda sangat tinggi elemen penting bagi keberhasilan organisasi. Anggota staf yang terlatih dianggap demikian menjadi landasan bagi kelancaran

operasional dalam unit bisnis. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa program pelatihan dan pengembangan menghasilkan pengembangan sumber daya manusia secara efisien.

5. Mencapai tujuan bisnis

Mencapai tujuan bisnis untuk mencapai bisnis jangka pendek dan jangka panjang tujuan, organisasi perlu mengalihkan upaya seluruh karyawannya menuju tujuan yang sama. Dia melalui program pelatihan dan pengembangan yang mampu dilakukan unit bisnis dengan jelas mengkomunikasikan semua tujuannya kepada karyawan (Snell, 2012). Apalagi pelatihan dan program pengembangan membantu mengalihkan upaya karyawan menuju pencapaian bisnis tujuan. Menurut Youngsoo Choi (2014), karyawan harus dimotivasi menuju pencapaian tujuan bersama Program pelatihan dan pengembangan membantu menjembatani kesenjangan yang terletak antara kepentingan karyawan dan tujuan bisnis. Oleh karena itu dapat dikatakan demikian tujuan bisnis dapat dicapai ketika karyawan dilatih dengan cara yang efisien.

6. Keunggulan kompetitif.

Unit bisnis yang mempekerjakan staf terampil cenderung memiliki keunggulan atas para pesaingnya. Menurut Dimba (2010), organisasi yang terlatih dan terampil tenaga kerja diharapkan bekerja secara efisien. Tingginya tingkat penciptaan nilai bagian dari tenaga kerja terampil dianggap dapat meningkatkan kompetensi organisasi. Itu bisa saja Oleh karena itu dikatakan bahwa program pelatihan dan pengembangan cenderung memberikan keunggulan pesaing. Anggota staf yang terampil cenderung memberikan kontribusi nilai yang tinggi terhadap bisnis operasi.

Dalam dunia persaingan saat ini, unit bisnis harus mengadopsi strategi yang berbeda untuk meningkatkan profitabilitas dan kinerja bisnis. Pelatihan dan pengembangan program membantu meningkatkan efisiensi karyawan. Hal ini pada gilirannya mengakibatkan penyerapan keunggulan operasional dalam organisasi

(Hafeez, 2013). Operasi yang sangat efisien di gilirannya mendukung upaya organisasi untuk melawan persaingan. Oleh karena itu dapat dikatakan demikian program pelatihan dan pengembangan membantu dalam menghadapi persaingan yang dihadapi bagian organisa Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa program pelatihan dan pengembangan merupakan sumber daya saing keuntungan bagi unit bisnis menjadi pertimbangan.

7. Meningkatkan kinerja bisnis

Kinerja bisnis secara keseluruhan dianggap sangat bergantung pada partisipasi karyawan. Itu melalui pelatihan dan pengembangan program agar unit bisnis mampu meningkatkan kinerja organisasi. Yang terampil dan staf berbakat dianggap sebagai sumber daya yang berharga bagi organisasi (Harris dan Brewster, 2003). Program penghujan dan pengembangan dengan meningkatkan keterampilan dan bakat Karyawan cenderung mempertimbangkan peningkatan kinerja organisasi. Itu sudah selesai pelatihan agar unit bisnis mampu memperjelas kebutuhan organisasi di kalangan karyawan (Rubah, 2008). Anggota staf yang berbakat membantu meningkatkan kinerja bisnis. Itu bisa saja mengklaim bahwa program pelatihan dan pengembangan menghasilkan peningkatan bisnis pertunjukan.

8. Sistem pelatihan kerja

sistem pelatihan kerja yang efektif akan membawa hasil dampak positif terhadap keterampilan dan kinerja karyawan dalam organisasi tempat mereka berasal Organisasi mampu memberikan peluang baru kepada karyawan terkait dengan pertumbuhan karir. Oleh karena itu, organisasi ritel mampu mempertahankan karyawan yang efisien dalam badan usaha manajemen mendapat layanan yang sesuai dari anggota staf untuk jangka waktu lama yang terkait dengan penjualar dan departemen lain di perusahaan (Analoui, 2007).

Pendekatan ini dipandang memainkan peran penting untuk pendapatan organisasi ritel. Sesuai penelitian Boella dan Goss-Turner (2013) ditemukan bahwa kepuasan kerja di kalangan karyawan berdampak besar pada penjualan dan

pendapatan ritel tegas. Penulis lebih lanjut berpendapat bahwa pelatihan mempengaruhi kemampuan anggota staf untuk menangani pengoperasian pekerjaan yang berbeda dengan cara yang tepat sehingga menimbulkan efek positif terhadap persepsi karyawan tentang berbagai aktivitas organisasi. Dengan mencapai tugas yang berbeda di dalamnya kerangka waktu yang telah ditentukan melalui keterampilan dan pengetahuan unik, yang juga diperoleh seorang karyawan pengakuan atas pekerjaan tertentu di perusahaan. Semua faktor tersebut mempengaruhi kepuasan kerja pekerja beserta semangat kerja karyawan yang memberikan upaya terbaiknya untuk meningkatkan penjualan perusahaan (Zoltners, Sinha dan Lorimer, 2008). Oleh karena itu, nampaknya pelatihan, kepuasan kerja sejalan Dengan peluang penjualan bagi perusahaan, semua faktor saling terkait satu sama lain.

Ingram dan dkk. (2012) telah menjelaskan bahwa kegiatan pelatihan dan pengembangan di dalamnya perusahaan ritel meningkatkan kreativitas dan pembelajaran berbagai taktik baru untuk pengembangan produk, pemasaran, survei pelanggan, proses penanganan pelanggan, dll. Tampaknya profitabilitas dan penjualan Organisasi ritel sangat dipengaruhi oleh jenis produk dan layanan yang ditawarkan di ritel bisnis. Selain itu, harga produk dan kualitas barang juga memberikan dampak yang signifikan pada keputusan pembelian konsumen. Untuk selanjutnya, pelatihan membantu perusahaan ritel untuk melakukannya mempromosikan kreativitas di kalangan karyawan yang terkait dengan tim penelitian dan pengembangan perusahaan (Storbacka dan dkk., 2009). Dengan menggunakan kreativitasnya, mereka mampu memberikan beberapa keunikan produk dan jasa yang menampilkan citra perusahaan yang berbeda. Dengan menawarkan beberapa produk unik dan jasa, peluang penjualan dikembangkan oleh organisasi ritel.

9. Kreativitas Kerja

Kreativitas kerja dalam ritel di kalangan staf anggota juga memainkan peran

penting dalam perumusan dan pemilihan strategi pemasaran dan peralatan. Dengan menggunakan berbagai keterampilan yang diperoleh melalui pelatihan bersama dengan kreativitas, staf anggota organisasi ritel mampu menciptakan peluang baru untuk penjualan melalui beberapa kreatif taktik pemasaran dan mengelola sistem promosi yang sesuai sesuai kebutuhan tertentu. Penerapan beberapa pemasaran yang unik dan kreatif memainkan peran penting untuk menarik

10. Konsumen terhadap barang dan jasa

Konsumen terhadap barang dan jasa yang disediakan oleh perusahaan. Hal ini terlihat dari pemasaran yang kreatif telah dianggap sebagai faktor terpenting keberhasilan organisasi untuk dicapai tujuan perusahaan seperti pengembangan peluang baru untuk penjualan dill (Ristow, 2009). Dia terlihat di sektor ritel Inggris bahwa perusahaan ritel yang berbeda menggunakan berbagai alat pemasaran untuk melakukannya meningkatkan penjualan serta mendapatkan keunggulan kompetitif dibandingkan perusahaan lain. Dalam hal ini, kreativitas telah meningkatkan efisiensi karyawan serta kemampuan perusahaan ritel untuk menangani pasar yang sulit. kondisi.

Mengacu pada evaluasi ini, dapat dikatakan bahwa pelatihan membantu pengelolaan perusahaan ritel untuk meningkatkan efisiensi karyawan dan kemampuan mereka untuk mengelola pekerjaan yang berbeda operasi dengan kreativitas yang penting bagi organisasi untuk membangun citra yang berbeda produk dan jasa dalam persaingan pasar yang besar (Angle, 2008). Penelitian Kulik dan Roberson (2008) membahas tentang penjualan organisasi ritel sangat dipengaruhi oleh proses penanganan pelanggan yang efisien. Jika perusahaan ritel memiliki proses penanganan pelanggan yang tepat maka manajemen mampu memuaskan konsumen dengan cara memenuhi kebutuhan mereka yang berbeda sesuai proses yang sistematis, jika tidak, konsumen tidak akan puas dengan layanan karyawan. Hal ini membawa dampak negatif pada pertumbuhan penjualan organisasi ritel. Sebagai Berdasarkan situasi ini, peneliti lebih lanjut berpendapat

bahwa peluang penjualan di sektor ritel dan kepuasan konsumen keduanya merupakan konsep yang saling terkait (Sumber Daya Manusia Strategis Manajemen, 2006).

Untuk selanjutnya, setiap badan usaha yang terkait dengan sektor ritel wajib melakukan hal tersebut pertimbangkan hubungan antara kepuasan pelanggan dan pertumbuhan penjualan. Dalam hal ini, terlihat bahwa perusahaan yang berbeda menerapkan beberapa taktik pengembangan keterampilan sesuai dengan kebutuhan uniknya staf penjualan. Jadi, disebutkan kegiatan pelatihan dan peningkatan keterampilan di bidang ritel organisasi meningkatkan efisiensi dan pengetahuan karyawan tentang berbagai taktik pelanggan penanganan yang berasal dari berbagai lapisan masyarakat (Budwar dan Varma, 2008). Karena itu, karyawan dapat memfasilitasi layanan terbaik kepada konsumen sesuai kebutuhan mereka yang berbeda. Oleh menilai kebutuhan konsumen dan menawarkan produk terbaik yang sesuai dengan kebutuhan khusus mereka. tenaga penjualan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Di dalam konteksnya, penyelidikan Storbacka, Polsa dan Sääksjärvi (2011) telah membahas bahwa kepuasan konsumen adalah salah satu faktor terpenting yang membantu organisasi ritel untuk membangun basisnya penjualan di masa depan. Dalam hal ini, keterampilan menangani pelanggan dari eksekutif penjualan dan anggota staf lainnya memainkan peran paling penting dalam kepuasan konsumen dan pengembangan penjualan di masa depan peluang.

11. Survei pelanggan

survei pelanggan adalah yang paling penting aspek perusahaan ritel dari mana perusahaan dapat mengambil pandangan pembeli dan memahami mereka persyaratan. Dalam proses ini, manajemen perlu melakukan survei yang sistematis karyawan memainkan peran paling penting. Peneliti selanjutnya mengevaluasi pelatihan yang diberikan bantuan kepada karyawan untuk menangani berbagai operasi survei pelanggan seperti pengumpulan tanggapan dan evaluasi data dengan

cara yang tepat. Ini mempengaruhi keandalan hasil. Sesuai pandangan Boella dan Goss-Turner (2013) dinyatakan tepat survei pelanggan mengungkapkan berbagai informasi tentang kebutuhan dan keinginan konsumen.

Berdasarkan hasil riset pasar, organisasi ritel membuat perubahan dalam fitur, kualitas dan harga produk yang sudah ada dan menawarkan produk baru (Hafeez dan Aburawi, 2013). Semua faktor ini telah secara signifikan mempengaruhi persepsi konsumen dan mengembangkan peluang penjualan. Terlihat bahwa niat baik dan nilai merek organisasi ritel sangat dipengaruhi oleh keluhan dan penjualan purna jual yang tidak sesuai. Hal ini juga menimbulkan dampak negatif di masa depan peluang penjualan. Dalam konteks ini, Zoltners, Sinha dan Lorimer (2008) telah mengevaluasi hal tersebut setelahnya pelayanan penjualan dan penanganan keluhan pelanggan dapat dikelola dengan tim ahli berasal dari departemen yang berbeda. Meningkatkan keahlian pegawai dalam menangani pengaduan konsumen, manajemen perusahaan ritel harus menjadwalkan berbagai jenis kegiatan pelatihan sesuai dengan kebutuhan keahlian karyawan saat ini. Penulis lebih lanjut berpendapat bahwa anggota staf harus dilatih oleh manajer puncak atau oleh lembaga pembinaan luar sehingga permasalahan dan pengaduan mudah ditangani dengan cara yang sistematis melalui email, panggilan, situs web dan walk-in dil (Keams, 2010).

Sebuah tim dukungan pelanggan yang efisien dengan keterampilan yang sesuai mampu menyelesaikan semua masalah konsumen yang berkaitan dengan produk dan jasa. Pengetahuan yang tepat tentang proses penanganan pelanggan membantu karyawan untuk menyampaikan permasalahan konsumen kepada manajer puncak sehingga berbagai perubahan terjadi diterapkan dalam organisasi ritel beserta produknya (Youngsoo Choi, 2014), elemen ini mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dan mengembangkan dasar untuk penjualan di masa depan. Penilaian tambang dan saran konsumen juga memberikan bantuan kepada manajemen puncak untuk meningkatkan kualitas layanan serta fitur produk.

Berdasarkan evaluasi tersebut, dapat dikemukakan bahwa kualitas penjualan setelah layanan sangat dipengaruhi oleh keterampilan anggota stafnya manajemen mampu memuaskan seluruh buruan konsumen dengan cara yang tepat yang mengarah dampak langsung terhadap peluang penjualan dan pendapatan perusahaan di masa depan (Ingram dan et al., 2012).

KESIMPULAN

Pelatihan dan pengembangan di industri retail adalah bahwa investasi dalam pelatihan karyawan adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan daya saing perusahaan retail. Dengan fokus pada pelatihan yang berkelanjutan dan relevan, perusahaan dapat mengoptimalkan hasil investasi mereka dan menjawab perubahan yang terus menerus dalam industri ini, sehingga mencapai kesuksesan jangka panjang.

REFERENSI

- Denisi, SA, Budwar, SP dan Varma, A., 2008. Sistem Manajemen Kinerja: Global Perspektif. Taylor & Fransiskus
- Guercini. S., 2014. Metodologi penelitian kualitatif baru dalam manajemen. Keputusan manajemen.
- Hafeez, K. dan Aburawi, L., 2013. Merencanakan kebutuhan sumber daya manusia untuk memenuhi target tingkat layanan pelanggan. *Jurnal Internasional Ilmu Kualitas dan Pelayanan*.
- Adiwijaya, Michael. (2010). 8 Jurus Jitu Mengelola Bisnis Ritel Ala Indonesia. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Bateman, Thomas S. & Snell, Scott. A. (2004). *Management: The New Competitive Landscape*. New York: McGraw- Hill