

Penerapan Program *Superindo Accademy* Dalam Menjaga Kualitas Kerja Karyawan

Ilham Yusran Fadhila¹, Dr. Dwi Astutik², Nailul Ulah Al Chumairoh³

¹Program Studi Administrasi Publik, ² Fakultas Hukum dan Sosial Universitas Sunan Giri Surabaya

Corresponding Author: Ilham Yusran Fadhila, e-mail: ilhamyusranfdhl@gmail.com

Published: September , 2025

ABSTRAK

Pengoptimalan kerja perusahaan memerlukan salah satu faktor terpenting, yaitu faktor pengelolaan sumber daya manusia. Sehingga perlu adanya pengukuran untuk mencapai indikator keberhasilan. Sebagai suatu sarana untuk mencapai hal tersebut adalah adanya Pelatihan karyawan. Selain itu, kemajuan teknologi ini tentu memberikan dampak yang mampu memberikan banyak pihak manfaat dalam berbagai tujuan. Salah satu dampak tersebut menjadikan pengembangan dan pelatihan karyawan dilakukan dengan modern sehingga tercipta kualitas karyawan yang mumpuni. Pada bidang ritel, salah satu metode untuk adalah adanya pelatihan karyawan sebagaimana yang dilakukan oleh program pelatihan karyawan antara perusahaan satu dengan yang lain bisa jadi menerapkan metode-metode yang berbeda. Pada penelitian ini, penulis akan berfokus pada sebuah perusahaan bidang jasa penjualan (ritel) yaitu Superindo. Superindo dengan mengadakan pelatihan *cross training* and *dating*. Artikel ini membahas tentang implementasi Superindo *Accademy* dalam menjaga kinerja kualitas karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi Superindo *Accademy* dalam menjaga kinerja kualitas karyawan. Metode penelian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil peneltitan ini ditemukan adanya peningkatan kinerja karyawan terhadap SOP yang berlaku, pemahaman produk, sistem perusahaan, serta pelayanan pada konsumen.

Keywords: *elearning* Superindo *Accademy*, kualitas karyawan

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Menurut Sedarmayanti (2017:171), Pengoptimalan kerja perusahaan memerlukan salah satu faktor terpenting, yaitu faktor pengelolaan sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan perlu adanya pengukuran untuk mencapai indikator keberhasilan. Salah satu indikator yang mendukung keberhasilan tersebut adalah kualitas kerja seluruh karyawan di perusahaan tersebut.

Selain itu menurut Edy Sutrisno (2016:6), Salah satu sarana mengetahui kualitas serta menjaga sumber daya manusia yakni dengan cara memberikan program pelatihan yang teratur pada karyawan perusahaan. Setiap perusahaan tentu memiliki metode-metode tertentu dalam pelaksanaan pelatihan tersebut. Metode yang dilakukan perusahaan biasanya akan disesuaikan dengan tingkat kebutuhan serta kondisi perusahaan. Dalam hal ini, antara perusahaan satu dengan yang lain bisa jadi menerapkan metode-metode yang berbeda. Pada penelitian ini, penulis akan berfokus pada sebuah perusahaan bidang jasa penjualan (ritel) yaitu Superindo. Ravai dan Sagala (2012) mengemukakan bahwa melalui pengembangan, perusahaan dapat memastikan karyawannya selalu memiliki kompetensi yang dibutuhkan untuk menghadapi perubahan yang cepat dan kompleks, baik di tingkat domestik maupun internasional. Pada

perusahaan bidang ritel, biasanya akan menggunakan beberapa metode dalam pelaksanaan pelatihan kerja karyawannya. Contoh metode yang dilakukan untuk melaksanakan pelatihan dan pengembangan karyawan di perusahaan Superindo ini yaitu Cross Training dan Acting. Pelaksanaan pelatihan karyawan dengan metode Cross Training akan menempatkan karyawan di bidang lain yang belum dikuasai oleh karyawan tersebut. Ada pula metode Acting, yaitu seorang karyawan akan melakukan pekerjaan sebagai seorang atasan guna mendapatkan pengalaman manajerial di bidang tertentu. Selain itu, Superindo juga melakukan program Management Trainee, penilaian kerja, Learning Forum. Management Trainee yakni menjalankan program yang memungkinkan lulusan terbaik dari universitas-universitas nasional untuk mengembangkan karir di dunia ritel. Memberikan penilaian kerja dan evaluasi kerja bagi seluruh karyawan dan membuka diskusi terkait dengan pengembangan diri karyawan, serta mempromosikan karyawan yang telah menunjukkan kerja yang baik. Rutin mengadakan Learning Forum untuk menambah wawasan karyawan, mulai dari seminar kesehatan hingga kelas pengembangan diri.

Abdul Barir Hakim (2016:2) mendefinisikan, Pembelajaran berbasis elektronik dapat disebut dengan istilah e-learning. Singkatnya, e-learning ialah metode pembelajaran digital yang memanfaatkan teknologi informasi dan jaringan internet. Pada penerapannya, Superindo telah melakukan pelatihan e-learning yang berupa pemberian modul SOP elektronik, pelatihan daring seluruh karyawan melalui Zoom, serta ujian evaluasi kerja berbasis elektronik. Bentuk-bentuk e-learning tersebut terdapat dalam sebuah website yang bernama Superindo Academy.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wahyu (2020) menunjukkan kualitas sistem, informasi, dan layanan pada aplikasi E-Milea berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan yang terdapat di Kementerian Kelautan dan Perikanan. Hasil penelitian Rina (2019) menunjukkan metode e-learning yang diterapkan sudah baik dan pengaruh pada kualitas sumber daya manusia di Perbankan Syariah. Sementara itu, Indah dan Hardiyan (2020) menunjukkan hasil bahwa penerapan e-learning dapat dilakukan sebagai media pelatihan dan pengembangan karyawan dengan respons positif dan dapat menjaga kerja karyawan BCA KCU Tangerang. Berdasarkan penelusuran penelitian sebelumnya, belum ditemukan penelitian bertopik penerapan e-learning dalam menjaga kualitas karyawan yang dilakukan di perusahaan bidang jasa dan retail.

Superindo Academy merupakan platform pelatihan e-learning yang dikembangkan oleh PT Lion Super Indo dalam menyediakan fasilitas belajar bagi karyawan Superindo. Melalui platform ini karyawan Superindo dapat memperoleh pelatihan secara gratis dan dapat mengakses materi pelatihan dengan mudah. Superindo Academy menyediakan berbagai pelatihan seperti Superindo Belajar, modul panduan kerja SOP, modul handling penanganan terhadap barang. Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana Superindo Academy diterapkan pada karyawan perusahaan ini. Berdasarkan penelusuran penulis, belum ada penelitian sebelumnya yang membahas penerapan e-learning bentuk tersebut, sehingga penelitian ini menarik dilakukan dengan tujuan mengetahui bagaimana penerapan Superindo Academy sebagai bentuk

pelatihan karyawan di perusahaan bidang retail ini. Agar lebih terfokus, penelitian ini dilakukan di Superindo cabang Puri Surya Jaya Sidoarjo. Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis program Superindo Academy yang digunakan oleh perusahaan untuk menjaga kualitas kerja karyawannya.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan umusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun tujuan dari metode kualitatif adalah untuk menggali informasi yang lebih mendalam dengan mengkaji subjek penulisan secara keseluruhan. Penelitian ini juga menggunakan metode pendekatan kasus deskriptif. Studi kasus deskriptif dalam (Yin, 2002) merupakan kesimpulan yang dijabarkan dalam bentuk deskripsi yang kaitannya dengan teori dan temuan. Karenanya, penelitian ini dapat disebut sebagai penelitian yang berjenis deskriptif kualitatif. Berdasarkan Sugiono (2019), pengambilan sampel atau subjek penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yaitu perolehan sampel dengan cara kriteria. Kriteria dalam teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi. Selain itu, peneliti menggunakan yakni uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas, dan uji objektivitas sebagai teknik keabsahan data. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman. Teknik analisis ini dijelaskan sebagai “analisis data kualitatif dengan menggunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau yang dideskripsikan” (Miles dan Huberman, 1984).

Adapun langkah-langkah dalam penelitian kasus ini diawali dengan penentuan masalah, penentuan desain penelitian dan instrumen penelitian lainnya, mengumpulkan data dari narasumber yang terkait, hingga pada penulisan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini akan berfokus pada Superindo cabang Puri Surya Gedangan yang dimana memiliki jumlah total 40 karyawan. Para ahli seperti Kastra (2012) mengidentifikasi beberapa komponen utama dalam MSDM yang didalamnya mencakup pengusaha, karyawan, dan pemimpin. Adapun beberapa divisi yang ada di dalam Superindo cabang Puri Surya Gedangan mencakup area manajer, store manajer, asisten store manajer, officer grocery, officer perishable, support officer, karyawan grocery, karyawan perishable, security, back office & receiver. Hasibuan (2019) berpendapat, manajemen sumber daya manusia ialah seni keilmuan yang berkaitan dengan cara mengatur hubungan serta berbagai peran tenaga kerja agar menjadi efektif guna membantu mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan, hingga masyarakat. Sedangkan Dessler (2010) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia atau singkatnya disebut MSDM adalah serangkaian tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan karyawan dan mengelola segala aspek terkait

tenaga kerja, mulai dari perekrutan hingga penilaian kinerja sehingga dalam hal tersebut divisi area manajer memegang kendali seluruh toko dalam satu kota, storemanajer memegang satu toko dalam satu wilayah. Superindo Academy yang digunakan di Superindo cabang Puri Surya Jaya Sidoarjo ialah dengan dua metode atau cara. Pertama, yakni dengan adanya modul berisikan materi yang akan diujikan. Ujian dari materi ini biasanya dilaksanakan setiap bulan sekali dengan tujuan untuk menjaga kualitas kerja karyawan di Superindo. Ujian ini tentu mempunyai nilai batas minimal yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan.

Hasil wawancara pertama, yakni narasumber dengan posisi manajer Superindo cabang Puri Surya Jaya Sidoarjo berinisial GN. Wawancara dengan narasumber GN berlangsung pada tanggal 12 Maret 2024 di selling area Superindo cabang Puri Surya Jaya Sidoarjo. GN menganggap adanya pelatihan pada karyawan penting sekali, karena dengan adanya pelatihan tersebut dapat membantu karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Menurut GN, bentuk pelatihan yang diterapkan pada karyawan selama ini ialah, pemberian Modul Superindo Academy, pertukaran posisi kerja staff satu dengan yang lainnya (rotating position), memberikan pekerjaan kepada staff yang dipercaya atau yang sering disebut Acting Adanya pelatihan tersebut secara tidak langsung juga menjadi penilaian kerja ini dilakukan dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan standar kerja yang telah ditetapkan sebelumnya, seperti target, sasaran, atau kriteria yang telah disepakati bersama (Masram Mu'ah, 2017). Pendapat lain disampaikan oleh Afandi (2018) yang mengungkapkan bahwa kerja ialah hasil dari usaha karyawan atau karyawan pada suatu perusahaan yang tujuannya yakni pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar moral, etika dan moral yang berlaku yang berdasar pada tanggung jawab dan wewenang masing-masing karyawan.

Hasil wawancara kedua, yakni narasumber dengan posisi officer di Superindo cabang Puri Surya Jaya Sidoarjo berinisial SF. Wawancara dengan narasumber SF berlangsung pada tanggal 13 Maret 2024 di back office Superindo cabang Puri Surya Jaya Sidoarjo. SF menganggap adanya pelatihan pada karyawan penting, karena pelatihan itu dibuat untuk menunjang kemampuan kerja karyawan. Menurut SF, bentuk pelatihan yang diterapkan pada karyawan selama ini ialah e-learning ada pertukaran posisi antar bagian, ada juga acting Selain itu, tujuan yang ingin dicapai dalam pelatihan berbentuk e-learning ialah supaya staff bisa menguasai pekerjaan dibidang yang sama. masing-masing staff bisa bertukar posisi pekerjaan satu bagian dengan bagian yang lainnya, staff mampu membantu staff dibagian mana saja saat dibutuhkan, dan juga staff dapat sigap saat satu diantara mereka dibutuhkan untuk naik jabatan.

Hasil wawancara ketiga, yakni narasumber dengan posisi staf Superindo cabang Puri Surya Jaya Sidoarjo berinisial RF. Wawancara dengan narasumber RF berlangsung pada tanggal 14 Maret 2024 di selling area Superindo cabang Puri Surya Jaya Sidoarjo. RF menganggap adanya pelatihan pada karyawan penting sekali, untuk membantu karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Menurut RF, bentuk pelatihan yang diterapkan pada karyawan selama ini ialah, e-learning working like acting, rolling staff.

Pembahasan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa semua narasumber beranggapan pelatihan yang ditujukan

kepada karyawan termasuk hal yang penting untuk dilakukan. Bentuk pelatihan yang sudah dilakukan yakni e-learning menggunakan website Superindo Academy, pertukaran posisi (rolling position), ating Tujuan yang ingin dicapai dalam pelatihan berbentuk e-learning ini adalah agar karyawan mampu menjaga kualitas dan kuantitas pekerjaannya dan mampu menguasai pekerjaan di bidang lain suatu saat dipindah atau ditukar posisi kerjanya. Cara mengakses Superindo Academy ialah dengan cara harus memiliki NIK (Nomor Identitas Karyawan) dan harus masuk ke laman web Superindoacademy.co.id, dan memasukkan NIK tersebut untuk passwordnya. Di dalam Superindo Academy terdapat modul SOP, materi berupa pembelajaran untuk karyawan yang isinya adalah cara kerja masing-masing divisi, dan adapula soal-soal yang berisi ujian untuk karyawan. Ujian yang diselenggarakan oleh Superindo yakni setiap sebulan sekali di awal bulan. Tujuan dari ujian tersebut yakni untuk mengevaluasi kerjadan pemahaman karyawan pada pekerjaan yang mereka handling Karyawan telah menerapkan SOP dengan baik, bekerja sesuai aturan dan ritme yang benar, melakukan Back To Basic dengan baik dan benar. Ada pun dampak dan perubahan yang telah tercipta setelah diberlakukannya e-learning yakni karyawan mampu menguasai pekerjaan di bidang masing-masing, karyawan mampu mengimplementasikan apa saja yang telah didapatkan setelah mempelajari modul yang ada di Superindo Academy, hingga berkurangnya kesalahan-kesalahan yang ditimbulkan oleh staf di setiap bagian.

Berdasarkan analisis data penelitian, Superindo Academy yang diterapkan oleh Superindo cabang Puri Surya Jaya Sidoarjo dapat dikatakan berpengaruh dalam menjaga kualitas kerja karyawan. Sinambela (2018) mengungkapkan tujuan kerja karyawan melingkupi pengelolaan sumber daya manusia yang efektif melibatkan perencanaan yang komprehensif untuk mengembangkan kompetensi individu dan organisasi. Robbins (2016) berpendapat kerja merupakan salah satu entitas yang dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator tertentu. Pencapaian kerja karyawan atau perusahaan yang dilihat dari tercapainya dari tujuan yang telah diberikan kemudian dapat diukur ini adalah indikator kerja. Hal ini karena melalui Superindo Academy yang diberikan seperti pemberian modul juga ujian membuat karyawan belajar dan memahami maksud perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Dengan karyawan yang semakin baik terhadap pemahaman produk, sistem perusahaan, juga pelayanan pada konsumen, membuat kualitas kerja karyawan meningkat. Hal ini membuat kesadaran pribadi para karyawan secara tidak langsung meningkat hingga berdampak pada kualitas perusahaan dan nama baik perusahaan. Kualitas kerja karyawan juga dapat terlihat dari penerapan Superindo Academy berupa Zoom. Dalam hal ini, karyawan mendapatkan pelajaran baru dan dijelaskan lagi melalui Zoom tersebut. Zoom meeting yang diberikan secara tidak langsung mengajarkan para karyawan lagi untuk lebih memahami materi yang diberikan juga pemahaman lebih jelas dan rinci akan maksud materi yang diberikan. Dengan adanya Zoom meeting juga membuka peluang bagi karyawan yang kurang paham untuk bertanya dan dijawab langsung oleh mentor dari pusat sehingga membantu menjaga kualitas karyawan menjadi semakin baik sesuai yang diinginkan perusahaan dan dirasakan baik oleh konsumen.

KE SIMPULAN

Penerapan program Superindo Academy di Superindo cabang Puri Surya Jaya Sidoarjo dilakukan melalui dua metode, yakni pemberian modul berbasis elektronik atau web Superindoacademy.co.id dan melalui Zoom meeting. Modul dalam program Superindo Academy tersebut tidak hanya berupa materi, tetapi juga ada ujian secara berkala yang harus dikerjakan oleh seluruh karyawan Superindo. Cara mengakses Superindo Academy dengan menggunakan nomor induk karyawan sebagai password. Metode Superindo Academy lainnya yakni Zoom meeting yang diorganisasikan oleh kantor pusat, dengan tujuan pemberian materi pelatihan. Zoom meeting ini diadakan 2-3 bulan sekali. Materi yang diberikan via Zoom tersebut dapat berupa SOP perusahaan dan sebagainya. Penerapan Superindo Academy oleh perusahaan ritel Superindo cabang Puri Surya Jaya Sidoarjo bertujuan sebagai media pelatihan yang dapat menjaga kualitas kerja karyawan. Sehingga melalui program tersebut kualitas kerja karyawan dapat diketahui dari hasil ujian pada modul yang telah dipelajari dengan nilai standar atau minimal yang ditentukan perusahaan yakni 85. Selain itu, kualitas kerja karyawan setelah menerapkan Superindo Academy juga tampak pada pemahaman karyawan terhadap SOP yang berlaku, pemahaman produk, sistem perusahaan, serta pelayanan pada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- A.M.Huberman & M.B.Miles. 1984. Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama). NusaMedia, Yogyakarta.
- Alimuddin, Tawany Rahamma, & M. Nadjib. 2015. Intensitas Penggunaan E-Learning Dalam Meningkatkan Pembelajaran Mahasiswa Program Sarjana Di Universitas Hasanuddin.
- Anggraini, Rina. 2019. "Pengaruh E-Learning terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia di Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa." (2023). "Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keenam". <https://kbbi.kemdikbud.go.id/edisi/keenam/kualitas>. Diakses pada 12 Februari 2024.
- Dessler, Gary. 2009. Manajemen SDM: Buku 1. Jakarta, Indeks.
- Dessler, Gary. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh Jilid Satu. PT. Indeks, Jakarta Barat.
- Hakim, Abdul Barir. 2016. Efektifitas Penggunaan E-Learning Moodle, Google Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia: Edisi Revisi. PT. Bumi <https://sites.google.com/site/gudangteori/online-bible>. Diakses pada 20 Januari 2024
- Masram dan Mu'ah. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Zifatama Publisher, Sidoarjo. isolates', Indian Journal of Pharmaceutical Sciences, 74(5), pp. 443-450. doi:
- Kastra, W.J. 2012. Library Management Dalam Gudang Teori
- Permatasari, Indah dan Hardiyan. 2018. "Pengaruh E-Learning sebagai Media Pelatihan dan

Pengembangan terhadap Kerja Karyawan BCA KCU Tangerang”.

https://www.researchgate.net/publication/328338603_Pengaruh_E-

[Learning_Sebagai_Media_Pelatihan_dan_Pengembangan_Terhadap_Kerja_Karyawan_BCA_KCU_Tangerang](#) Diakses pada 26 Januari 2024.

- Rivai dan Sagala. 2011. Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2018. Perilaku Organisasi (Organizational Behavior) Edisi 12. Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. 2016. Perilaku Organisasi Edisi 16. Salemba Empat, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sutrisno, Edy. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana, Jakarta.
- Sutrisno, Edy. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Technology Management.
- Yin, Robert. K. 2002. Case Study Research: Design and methods (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Yulianto, Wahyu. 2020. “Implementasi Sistem Pelatihan E-Learning terhadap Kepuasan Karyawan Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui Aplikasi E-Milea”.
<https://stiemitatqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/artide/view/1>