



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi
Ayu Diah Maryana
55221120003

Program Pelatihan *Online* PT XYZ untuk Membentuk *Capacity Building* Karyawan dalam Menjual Produk

Jumlah Halaman : i-xiii + 62 Halaman
Bibliografi : 31 Acuan

ABSTRAK

Krisis kesehatan dunia yang dimulai dengan munculnya pandemi Covid-19 berdampak signifikan dengan hampir di semua sektor mengalami perlambatan. Situasi krisis juga turut berdampak pada PT XYZ dimana terjadi pembatasan dalam proses kerja termasuk pelaksanaan kegiatan pelatihan. Kondisi tersebut pada akhirnya membuat PT XYZ mengubah konsep pelatihan dari tatap muka menjadi *online*. Tulisan ini akan mengeksplorasi lebih dalam mengenai bentuk program pelatihan yang dijalankan oleh PT XYZ serta hambatan yang ditemui dalam pelaksanaannya sebagai respons terhadap perubahan saluran komunikasi yang digunakan oleh perusahaan.

Kelima elemen komunikasi Laswell yaitu *who, say what, in which channel, to whom, dan with what effect* menjadi landasan untuk menganalisa bentuk program pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan. Sementara konsep *noise* dalam komunikasi menurut Shannon dan Warren akan membantu dalam menjawab hambatan yang muncul selama pelatihan berlangsung. Selain itu Taksonomi Belajar - Bloom juga akan digunakan untuk melengkapi analisa data.

Lebih lanjut, untuk menganalisis data penelitian metode studi kasus digunakan dalam penelitian ini. Kepala divisi pelatihan, pengajar, dan peserta yang terlibat langsung dalam program pelatihan bertindak sebagai *key informan* (narasumber). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan studi kepustakaan. Serta teknik analisis data dilakukan mulai dari tahap mereduksi data, menyajikan data, dan mengambil kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT XYZ telah menerapkan program pelatihan secara sistematis, mulai dari melakukan analisis kebutuhan pelatihan, melakukan eksekusi kegiatan pelatihan dengan menyampaikan pesan komunikasi secara tepat sasaran, hingga menjalankannya melalui saluran komunikasi *online* yang efektif. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti ketidakstabilan jaringan internet, penambahan durasi mengajar karena peserta belum terbiasa dengan *platform online*, dan variasi mengajar yang dianggap monoton oleh beberapa peserta karena dilakukan secara virtual.

Kata Kunci: Pelatihan, Saluran Komunikasi, Taksonomi Belajar



Mercu Buana University

Faculty of Communication

Field of Master of Communication Science

Ayu Diah Maryana

55221120003

Online Training Program at XYZ Company to Enhance Employee Capacity Building in Sales Product

Number of Pages : i-xiii + 62 Pages

Bibliography : 31 References

ABSTRACT

The global health crisis that began with the emergence of the Covid-19 pandemic has had significant impacts, with almost every sector experiencing slowdowns. The crisis situation has also affected PT XYZ, where there have been limitations in the work processes including the implementation of training activities. Eventually, this condition led PT XYZ to shift the training concept from face-to-face to online. This paper will delve deeper into the training program implemented by PT XYZ and the obstacles encountered in its execution as a response to the changing communication channels used by the company.

The five communication elements of Laswell - who, say what, in which channel, to whom, and with what effect - form the basis for analyzing the training program organized by the company. Meanwhile, the concept of noise in communication according to Shannon and Warren will help address the obstacles that arise during the training. In addition, Bloom's Learning Taxonomy will also be used to complement data analysis.

Furthermore, to analyze the research data, a case study method is employed. The head of the training division, instructors, and participants directly involved in the training program act as key informants. Data collection techniques include observation, in-depth interviews, and literature review. Data analysis techniques range from reducing data, presenting data, to drawing conclusions.

The research findings indicate that PT XYZ has systematically implemented the training program, starting from conducting training needs analysis, executing training activities by delivering communication messages precisely, to conducting them through effective online communication channels. However, there are still challenges such as unstable internet connections, increased teaching durations due to participants' unfamiliarity with online platforms, and teaching variations perceived as monotonous by some participants because they are conducted virtually.

Keywords: Training, Communication Channel, Learning Taxonomy