

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah organisasi sumber daya alam, sumber daya modal dan sumber daya manusia adalah tiga komponen yang sangat penting. Pada dasarnya dari ketiga sumber daya tersebut, sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sebab, sumber daya manusia adalah sumber daya yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan pengambilan keputusan.² Sering kita jumpai dimana suatu organisasi atau perusahaan yang secara sumber daya alamnya kurang atau bahkan tidak mempunyai sumber daya alam yang cukup, namun organisasi atau perusahaan tersebut mampu membangun organisasi dengan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Ada pula dimana suatu organisasi atau perusahaan memiliki sumber daya alam yang melimpah dan sumber daya modal yang besar, akan tetapi belum mampu membangun organisasi atau perusahaan tersebut dengan baik karena kurangnya keterampilan atau keberhasilan dalam pengolahan sumber daya manusia di dalamnya.

Agar perusahaan mampu terus bertahan dan bersaing, dominasi teknologi saja tidak cukup jika tidak ditunjang oleh sumber daya manusia yang andal. Oleh karena itu sumber daya manusia perlu diperhatikan dengan baik karena segala aktivitas dan kegiatan yang manusia lakukan

² Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal 2

akan berdampak pada organisasi atau perusahaan yang bersangkutan, sehingga diperlukannya manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan karyawan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.³ Singkatnya suatu sistem yang bertujuan untuk mempengaruhi sikap, perilaku dan kinerja karyawan agar mampu memberikan kontribusi yang optimal demi mencapai sasaran-sasaran perusahaan.

Strategi dasar dalam manajemen sumber daya manusia ini diarahkan untuk mengoptimalkan pengaruhnya terhadap perusahaan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung agar melakukan peningkatan profesionalitas kinerja pada karyawannya. Khususnya yang ditunjuk oleh penelitian ini yakni sales lapangan. Dalam suatu organisasi atau perusahaan, karyawan harus memiliki profesionalitas kinerja yang baik. Karena profesionalitas kinerja yang baik akan mempengaruhi kemajuan dari organisasi atau perusahaan tersebut. Jika organisasi atau perusahaan tersebut memiliki profesionalitas kinerja yang buruk, maka akan menghambat kemajuan dari organisasi atau perusahaan itu sendiri.

Profesionalitas dapat terbentuk dari sifat atau keahlian yang sudah dimiliki oleh masing-masing individu, namun dapat juga terbentuk dari sebuah pelatihan seperti motivasi kerja. Peningkatan profesionalitas dapat dilakukan dengan motivasi kerja. Motivasi kerja harus dibangun dengan

³ Noor Arifin, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Kasus*, (Jepara: UNISNU PRESS, 2013), hal 2

kepribadian atau karakter individu yang baik. Motivasi memiliki peranan yang cukup besar, karena dengan motivasi dapat mendorong aktivitas dan memberi kekuatan yang mengarah pada suatu pencapaian. Pemberian motivasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung motivasi dapat diberikan pada setiap karyawan dalam memenuhi kebutuhan serta kepuasan kerja, sedangkan secara tidak langsung dapat berupa pemberian fasilitas-fasilitas yang menunjang kelancaran tugasnya sehingga para karyawan bersemangat dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya.

Pada dasarnya, motivasi sering digambarkan sebuah dorongan sebagai motivator yang berasal dari dalam diri dan dari luar individu. Dengan kata lain tingkah laku dari seseorang disebabkan oleh dorongan dan kemauannya sendiri.⁴ Oleh karena itu pemimpin organisasi perlu menciptakan kondisi dimana pekerja dapat memotivasi diri mereka sendiri. Pemimpin perlu memberikan alasan kepada pekerja untuk percaya pada diri sendiri dan organisasi tempat mereka bekerja. Seseorang bekerja untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan pribadi serta untuk mewujudkan prestasi kerjanya. Jika seseorang tersebut memiliki motivasi diri yang kuat untuk mencapai tujuannya maka seseorang tersebut juga harus meningkatkan kinerjanya. Jika pekerja memiliki motivasi yang tinggi maka suatu pekerjaan akan mengalami peningkatan mutu yang baik, sedangkan jika motivasi pekerja menurun maka pekerjaan yang dihasilkan nantinya akan mengalami penurunan. Sehingga, pekerja juga harus diperhatikan supaya

⁴ Ni Kadek Suryani, *Kinerja Organisasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal 57

pekerjaan yang dihasilkan nantinya sesuai dengan kriteria suatu organisasi atau perusahaan tersebut.

Motivasi kerja yang baik akan membawa seseorang pada konsep loyalitas sesuai hukum yang berlaku. Dampak pada seseorang yakni memiliki komitmen kuat untuk organisasi, memiliki perilaku sosial individu untuk organisasi, mampu bertahan dari berbagai tekanan organisasi dibandingkan individu yang lain dan memiliki sikap kuat terhadap perlakuan yang diskriminatif serta memiliki kinerja yang tinggi.⁵ Untuk mempertahankan dan memelihara semangat kerja dan motivasi, para karyawan diberi kompensasi dan beberapa kenikmatan atau keuntungan lainnya dalam bentuk program-program kesejahteraan. Hal ini disebabkan karyawan menginginkan balas jasa yang layak sebagai konsekuensi pelaksanaan pekerjaan. Selain itu juga untuk melindungi pegawai dari akibat buruk yang mungkin timbul dari pelaksanaan pekerjaan, serta untuk menjaga kesehatan karyawan.⁶

Peningkatan profesionalitas kinerja karyawan yang dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung beberapa kali mengalami kendala. Kendala-kendala tersebut dapat berasal dari pihak internal maupun eksternal. Oleh karena itu, untuk mengatasinya diperlukan solusi agar nanti tidak terus-menerus timbul atau muncul kendala-kendala baru yang tidak diinginkan, yang dapat menghambat peningkatan profesionalitas kinerja para karyawan khususnya sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung.

⁵ Ferdinatus Taruh, *Motivasi Kerja*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hal 4

⁶ Marihot Tua Efendi Hariandja, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2002), hal 5

Objek penelitian ini adalah sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung. Alasannya adalah sales lapangan merupakan salah satu anggota karyawan di luar kantor. Secara umum sales lapangan Honda bekerja dengan mengenalkan penjualan produk Honda, menawarkan dan memberikan informasi produk Honda secara jelas, memastikan pencapaian target penjualan yang telah ditetapkan perusahaan, mencari dan menyiapkan prospek customer baru, melaporkan aktivitas penjualan perusahaan/prospek customer kepada atasan, dan mempertahankan customer yang sudah ada, serta menjalin komunikasi yang baik dengan customer.

Sales lapangan kebanyakan jauh dari pengawasan langsung Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dan tidak terikat langsung dengan aturan kantor. Sales lapangan memiliki peraturan yang hanya diketahui dan dijalankan sales tersebut. Dengan demikian, perlunya strategi meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan dalam rangka mengetahui dan menjalankan pekerjaan yang sesuai dengan mutu kualitas, dan tindak tanduk, serta sikap professional yang diharapkan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani.

Dealer Honda PT. Putra Rinjani cabang Tulungagung tepatnya berada di Jalan Kapten Kasihin No. 57 Kelurahan Kenayan Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung. Dealer Honda PT. Putra Rinjani cabang Tulungagung mengklaim sebagai Dealer Honda terbaik dari segi pelayanan dan harga. Tenaga marketing yang ramah dan profesional dalam melayani semua konsumen tanpa terkecuali terkhusus di wilayah kota

Tulungagung.

Keunikan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung adalah merupakan salah satu Dealer Honda terbesar di kota Tulungagung. Putra Rinjani sebagai Dealer motor paling banyak peminatnya, dibuktikan dengan konsumen yang banyak membeli motor di tempat tersebut. Peneliti melihat fenomena di lapangan bahwa banyak konsumen berlalu-lalang mengendarai motor Honda yang tertempel stiker “Putra Rinjani Tulungagung”. Selain itu, berdasarkan data dari Putra Rinjani Tulungagung, Sales Lapangan Honda PT. Putra Rinjani telah mencapai 27 orang dengan target per sales 25 hingga 30 unit produk setiap bulan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan permasalahan diatas maka penulis ingin melakukan penelitian yang difokuskan pada pembinaan untuk meningkatkan profesionalitas, insentif, pelaksanaan supervisi untuk meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan serta kendala yang dialami. Dengan demikian peneliti mengangkat penelitian dengan judul **“Strategi Meningkatkan Profesionalitas Kinerja Sales Lapangan Pada Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung”**.

B. Fokus Penelitian

Untuk mempermudah peneliti dalam melaksanakan dan menganalisis penelitian, maka penelitian ini akan difokuskan pada:

1. Bagaimana strategi Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dalam melakukan pembinaan untuk meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan?

2. Bagaimana strategi Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dalam memberikan insentif untuk meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan?
3. Bagaimana strategi Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dalam pelaksanaan supervisi untuk meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan?
4. Bagaimana kendala yang dihadapi dan solusi yang dilakukan Dealer Honda PT. Putra Rinjani dalam meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, tujuan penelitian yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis strategi pembinaan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dalam meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan.
2. Untuk menganalisis strategi pemberian insentif oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dalam meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan.
3. Untuk menganalisis strategi pelaksanaan supervisi oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dalam meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan.
4. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan solusi yang dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dalam

meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari dilakukannya penelitian ini diharap dapat bermanfaat dan berguna, secara teoritis ataupun secara praktis. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagaiberikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan pengembangan ilmu pengetahuan, bahan acuan, bahan pembanding serta dapat menambah banyak pengetahuan dan wawasan bagi semua orang dalam hal meningkatkan profesionalitas kinerja melalui motivasi kerja, sehingga para sales lapangan memiliki profesionalitas kinerja yang mumpuni.

2. Secara Praktis

- a. Bagi lembaga, sebagai masukan dan gambaran profesionalitas kinerja sales lapangan pada Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung di masa yang akan datang.
- b. Bagi akademik, sebagai tambahan referensi dan kepustakaan di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan rujukan oleh para peneliti selanjutnya mengenai strategi peningkatan profesionalitas kinerja.

E. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Strategi

Secara istilah kata strategi merujuk pada metode atau rute yang dipilih oleh organisasi guna mencapai tujuan dengan terlebih dahulu dilakukannya penilaian atas sumber daya dan lingkungan.⁷ Strategi adalah upaya pengembangan keunggulan organisasi atau institusi dalam lingkungan eksternal yang kompetitif untuk pencapaian tujuan atau sasaran organisasi.⁸ Atau seperti menurut Stephanie K. Marrus, seperti yang dikutip Sukristono (1995), strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pimpinan puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.⁹

b. Profesionalitas

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, profesionalitas mempunyai makna mutu kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan cirri suatu profesi atau sikap dari profesional. Artinya sebuah term yang menjelaskan bahwa setiap pekerjaan hendaklah dikerjakan oleh seseorang yang mempunyai keahlian dalam

⁷Bradley Setiyadi, *Supervisi dalam Pendidikan*, (Purwodadi: CV. Sarnu Untung, 2020), Hal97

⁸ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hal 252

⁹ Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), hal 31

bidangnya atau profesinya.¹⁰ Maka dari itu disini kata profesionalitas itu berasal dari kata “profesi” yang biasa diartikan sebagai pekerjaan atau “job” dalam kegiatan sehari-hari.

c. Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang karyawan. Pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dinilai secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan hasil dari melaksanakan fungsinya yang sesuai dengan tanggung jawab dan beban kerja yang dipercayakan kepadanya.¹¹

2. Definisi Operasional

Dari definisi diatas dapat diambil pengertian bahwa manajemen sumber daya manusia yang diambil oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani dapat diterapkan melalui peningkatan profesionalitas karyawan.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi mengenai beberapa alasan teoritis atau alasan praktis mengenai judul yang akan diteliti. Diuraikan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, fokus

¹⁰ Fathul Arifin Toatubun dan Muhammad Rijal, *Profesionalitas dan Mutu Pembelajaran*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2018), hal 72

¹¹ Ali Chaerudin, Inta Hartaningtyas Rani, Velma Alicia, *Sumber Daya Manusia: Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi*, (Sukabumi: CV Jejak, 2020), hal 28

penelitian, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian dan penegasan istilah.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan mengenai kajian teori, penelitian terdahulu dan kerangka berfikir teoritis yang melandasi penelitian ini. Kajian teori dalam penelitian ini menggunakan teori-teori sebagai berikut yaitu strategi secara umum dan profesionalitas.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai pendekatan dan jenis pelatihan, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan paparan data atau temuan peneliti yang disajikan dalam topic sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian dan hasil dari analisis data.

BAB V : PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi pembahasan yang menjawab semua permasalahan yang ada pada fokus penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini berisi rangkuman dari seluruh rangkaian pembahasan. Kemudian menarik kesimpulan yang

merupakan jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam fokus penelitian serta mengemukakan saran atau gagasan atas dasar penelitian tersebut.