

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Sejarah Singkat Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung**

Putra Rinjani adalah perusahaan Perseroan Terbatas yang bergerak di bidang perdagangan besar seperti bidang otomotif (sepeda motor, suku cadang dan aksesorisnya) dan development business. Perusahaan ini merupakan salah satu dealer motor yang legendaris di Tulungagung. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1970-an. Berawal dengan menjual bermacam-macam sepeda pancal.

Pada tahun 1980-an Putra Rinjani beralih menjual sepeda motor khusus merk Honda sekaligus menjadi mitra bisnis AHASS, yakni bengkel motor resmi sepeda motor Honda (Astra Honda Authorized Service Station) yang memiliki lambang H2 untuk melakukan perawatan sepeda motor Honda dan pelayanan after sales service di Indonesia, serta melayani pembelian spare part motor Honda atau suku cadang asli Honda.

Tahun demi tahun Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung semakin jaya hingga melebarkan sayapnya dan membuka kantor cabang di daerah Blitar dan Kertosono. Pada tahun 2016, Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung pun membuka kantor cabang kedua di Tulungagung yang bertempat di daerah Ngunut dengan nama Honda Putra Rinjani Ngunut.

Sampai sekarang perusahaan yang didirikan dan dipegang oleh bapak Hari Juanda ini pun masih tetap eksis sehingga sudah tidak asing lagi di telinga masyarakat dan menjadi dealer motor Honda kepercayaan masyarakat Tulungagung. Bahkan jika diperhatikan tidak sedikit kendaraan roda dua yang berlalu lalang di jalanan Tulungagung yang tidak lepas dari stiker bertuliskan “PUTRA RINJANI” yang menandakan bahwa sepeda motor tersebut dibeli di Dealer Honda PT. Putra Rinjani.

## **2. Visi dan Misi**

Adapun visi dan misi Dealer Honda PT Putra Rinjani adalah sebagai berikut:<sup>61</sup>

### **a. Visi**

- 1) Menjadi yang terbaik dalam menjadi Dealer di Tulungagung untuk member dukungan bagi masyarakat dengan menjual sepeda motor Honda dan memberikan service yang terbaik.

### **b. Misi**

- 1) Tidak mengecewakan customer dan memberikan pelayanan yang terbaik, memuaskan dan profesional.

### **c. Nilai-Nilai Utama Perusahaan**

- 1) Jujur
- 2) Disiplin
- 3) Semangat
- 4) Kerjasama

---

<sup>61</sup> Arsip perusahaan yang diberikan pada hari Selasa 18 Agustus 2020.

5) Amanah

### **3. Jaringan Kegiatan Perusahaan**

PT. Putra Rinjani selalu memberikan pelayanan terbaik bagi customernya. Hingga saat ini PT. Putra Rinjani telah memiliki 3 cabang diantaranya adalah sebagai berikut:<sup>62</sup>

#### **a) Kantor Pusat**

##### **Honda Putra Rinjani Tulungagung**

Jl. Kapten Kasihin No. 57, Kelurahan Kenayan

Kedungwaru, Tulungagung, Jawa Timur. 66212.

#### **b) Kantor Cabang**

##### **Honda Putra Rinjani Ngunut**

Jl. Blitar No. 1B, Desa Gilang

Ngunut, Tulungagung, Jawa Timur, 66292.

##### **Honda Putra Rinjani Ponggok**

Jl. Raya Kediri – Blitar No. 09, Jatilenger

Ponggok, Blitar, Jawa Timur, 66152.

##### **Honda Putra Rinjani Kertosono**

Jl. Panglima Sudirman No. 18B, Pelem

Kertosono, Nganjuk, Jawa Timur, 64314.

---

<sup>62</sup> Ibid.,

Temuan hasil penelitian ini disajikan oleh penulis dengan menggunakan fokus penelitian sebagai berikut:

**1. Pelaksanaan Strategi Pembinaan Disiplin dalam Meningkatkan Profesionalitas Kinerja Sales Lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung**

Dalam meningkatkan profesionalitas kinerja pada sales lapangan, Dealer Honda PT. Putra Rinjani menggunakan strategi tersendiri. Berikut penjelasan dari Bapak Sutikno selaku koordinator sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung:

“Lebih ke proses pendisiplinan sales lapangan sih. Kan tidak semua orang memiliki bakat promosi, atau mungkin pemalu. Jadi untuk mengembangkan kemampuan sales mereka akan diberikan training yang biasanya dilakukan selama satu bulan. Dalam training itu para karyawan akan diberi pengetahuan tentang pekerjaannya dan tentang pendisiplinan agar nantinya bisa disiplin saat melakukan pekerjaannya.”<sup>63</sup>

Pelaksanaan training dirasa mampu untuk membentuk dan meningkatkan disiplin dalam diri para karyawan yang nantinya akan membuat mereka lebih berhati-hati saat melakukan pekerjaannya. Pelaksanaan training ini dilakukan ketika terdapat karyawan baru yang akan bekerja di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat dari Bapak Harianto selaku supervisor Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Perusahaan melakukan pembinaan disiplin agar mereka dapat bekerja dengan baik dan profesional. Pendisiplinan tersebut biasanya berbentuk pendisiplinan diri sendiri yang utama, seperti

---

<sup>63</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai.

waktu dan sopan santun. Karena hal-hal yang berhubungan dengan pelanggan sangat diperlukan. Memperlakukan dengan baik dan profesional juga merupakan kepuasan tersendiri bagi para konsumen.”<sup>64</sup>

Strategi pembinaan disiplin yang dilakukan tersebut mampu meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung karena akan menambah pengetahuan tentang *public relations* sehingga kinerja sales lapangan akan menjadi lebih baik. Hal ini juga diperkuat oleh Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani sebagai berikut:

“Benar di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sudah terdapat strategi pembinaan disiplin, dimana pembinaan disiplin tersebut dilakukan dengan cara training untuk sales yang masih baru. Pelaksanaan training dilakukan selama satu bulan di awal tentang bagaimana cara menarik pelanggan, memperlakukan pelanggan dengan baik, dan sebagainya. Perusahaan melakukan pembinaan disiplin tersebut bertujuan untuk meningkatkan kinerja para sales lapangan agar menjadi sales lapangan yang profesional.”<sup>65</sup>

Pelatihan training yang ada di Dealer Honda PT. Putra Rinjani memang diperuntukkan untuk karyawan baru, namun pelaksanaannya dilakukan beriringan dengan bekerja. Seperti yang dikatakan oleh Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani sebagai berikut:

“iya sudah ada strategi pembinaan disiplin yang dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani yakni berupa training yang nantinya pelatihan tersebut mampu meningkatkan profesionalitas para sales dan mereka akan menjadi lebih giat dalam melaksanakan pekerjaannya. Untuk pelaksanaannya selama sebulan, di pagi hari

---

<sup>64</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

<sup>65</sup>Hasil wawancara dengan Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 14.30 WIB – selesai

setelah absen dan sebelum mulai bekerja. Training diberikan selama kurang lebih satu jam setiap hari kecuali hari minggu.”<sup>66</sup>

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak Sutikno selaku koordinator sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Pelaksanaan training dilakukan di pagi hari. Jadi setiap pagi para sales selalu berkumpul di ruangnya untuk absen sekaligus briefing sebelum terjun ke lapangan untuk mencari konsumen. Nah saat semua sales terjun ke lapangan, para sales baru tetap tinggal untuk diberikan pelatihan atau training kurang lebih satu jam. Setelah selesai sales langsung terjun ke lapangan mengikuti koordinator sekaligus mengimplementasikan hasil dari mereka ikut training.”<sup>67</sup>

Pembinaan disiplin yang dilakukan Dealer Honda PT. Putra Rinjani memang menggunakan strategi pelatihan training. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja serta profesionalitas para sales lapangan yang ada. Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, memang benar di Dealer Honda PT. Putra Rinjani sudah menggunakan strategi pembinaan disiplin pada sales lapangannya. Pembinaan disiplin tersebut berupa pemberlakuan masa training, dimana para sales akan dilatih menjadi disiplin dan diberikan pengetahuan tentang *public relations*. Karena tugas sales adalah menarik konsumen dan menjualkan produk maka pengetahuan *public relations* sangat diperlukan.”<sup>68</sup>

Penggunaan strategi pembinaan disiplin memang sangat diperlukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dengan alasan untuk meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan. Dengan

---

<sup>66</sup>Hasil wawancara dengan Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 16.00 WIB – selesai

<sup>67</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

<sup>68</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 09.30 WIB

harapan para salesnya mampu bersaing dengan sales dari Dealer lain mengingat semakin banyaknya Dealer sepeda motor di Tulungagung. Hal ini diperkuat dari pemaparan Bapak Harianto selaku supervisor Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung memilih menggunakan strategi pembinaan disiplin ini karena dirasa mampu untuk meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan. Dengan pembinaan ini nantinya para sales diharap dapat lebih baik dan lebih disiplin dalam bekerja. Strategi pembinaan disiplin ini sangat membantu dalam proses pelaksanaan kerja para sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung, para karyawan menjadi lebih giat dan bersemangat dalam bekerja.”<sup>69</sup>

Dengan strategi pembinaan disiplin memang mampu membuat karyawan lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaannya, karena mereka akan berlomba-lomba dengan sales lainnya untuk memperoleh hasil kerja yang lebih baik dan lebih banyak. Pembinaan disiplin diharapkan mampu meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan yang ada di Dealer Honda PT. Putra Rinjani. Hal ini juga diperkuat oleh Vega selaku sales lapangan Dealer Honda Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Iya, penggunaan strategi pembinaan disiplin memang sangat diperlukan. Karena dengan adanya pembinaan disiplin para sales lapangan akan lebih giat, dan kami para sales juga bersaing satu sama lain agar kinerja lebih bagus dan meningkatkan penjualan. Strategi ini sangat membantu bagi kami para sales.”<sup>70</sup>

Strategi pembinaan disiplin dirasa mampu dalam membantu proses pelaksanaan kerja sales lapangan di Dealer Honda PT. Putra Rinjani

---

<sup>69</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

<sup>70</sup>Hasil wawancara dengan Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 14.30 WIB – selesai

Tulungagung. Dengan adanya strategi tersebut kinerja sales menjadi lebih baik dari sebelumnya dan menjadi lebih bersemangat dalam bekerja. Hal ini juga diperkuat oleh Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung menggunakan strategi pembinaan disiplin karena dengan dilakukannya strategi tersebut kami para sales menjadi lebih semangat dan nantinya akan mampu bersaing dengan sales yang lain.”<sup>71</sup>

Dari alasan tersebut, strategi pembinaan disiplin yang digunakan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung mampu membuat sales lapangannya menjadi lebih giat dan siap untuk persaingan dengan sales lain dalam hal peningkatan kinerja yang dimiliki. Hal ini juga diperkuat oleh Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Karena dengan penggunaan strategi tersebut kami para sales lapangan akan lebih berhati-hati dalam bekerja, lebih memperhatikan para konsumen kami sehingga konsumen puas. Itu berarti kinerja yang kami miliki menjadi lebih baik dari sebelumnya serta dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi selama pelaksanaan kerja.”<sup>72</sup>

Jika dilihat dari pernyataan beberapa sales lapangan serta koordinator dan supervisor yang ada di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung, memang benar jika pembinaan disiplin mampu meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan yang ada. Dengan strategi tersebut karyawan lebih giat dan bersemangat dalam bekerja.

---

<sup>71</sup>Hasil wawancara dengan Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 16.00 WIB – selesai

<sup>72</sup>Hasil wawancara dengan Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 16.00 WIB – selesai

Serta adanya persaingan dengan sales lain dalam hal peningkatan kinerja. Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Dengan hasil observasi yang peneliti lakukan, Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung memilih menggunakan strategi pembinaan disiplin karena dengan menggunakan strategi tersebut para karyawan lebih berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan saat bekerja serta lebih memperhatikan dan mengutamakan konsumen dalam pelaksanaan kerjanya. Dengan adanya pembinaan disiplin kinerja para sales lapangan menjadi lebih bagus sehingga meningkatkan profesionalitas kinerja mereka.”<sup>73</sup>

## **2. Pelaksanaan Strategi Pemberian Insentif dalam Meningkatkan Profesionalitas Kinerja Sales Lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung**

Dalam pelaksanaan strategi pemberian insentif pada sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung menggunakan strategi tersendiri. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Sutikno selaku koordinator sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Untuk strategi pemberian insentif yang digunakan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung selain gaji dari setiap penjualannya juga diadakan ngopi bersama seluruh anggota sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani. Ini merupakan salah satu insentif yang diberikan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani yang berupa insentif non uang. Selain itu ada kunjungan wisata bersama dengan para karyawan.”<sup>74</sup>

---

<sup>73</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 09.40 WIB

<sup>74</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

Pemberian insentif yang dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung tidak hanya dari gaji penjualan saja, melainkan dengan pemberian insentif non uang yakni berupa ngopi bersama serta kunjungan wisata. Tujuannya adalah untuk memberikan motivasi kepada sales lapangan setelah mereka lelah dalam bekerja. Hal tersebut diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Harianto selaku supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Dalam pemberian insentif pada sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung memang tidak hanya memberikan insentif yang berupa uang seperti gaji dari penjualan saja setiap bulannya, tetapi juga pemberian insentif yang berupa non uang. Dimana pemberian insentif tersebut diberikan agar sales itu sendiri menjadi lebih termotivasi dalam meningkatkan profesionalitasnya. Strategi pemberian insentif non uang ini berupa ngopi bersama yang dilakukan setiap bulan bersama seluruh anggota sales perusahaan ini. Selain ngopi juga ada kunjungan wisata bersama seluruh anggota sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung.”<sup>75</sup>

Dalam strategi pemberian insentif yang dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung, ternyata tidak hanya memberikan insentif yang berupa uang saja melainkan juga memberikan insentif non uang yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pemberian insentif yang berupa uang Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung memberikan insentif yakni berupa THR dan gaji tambahan. Berikut penjelasan dari Bapak Sutikno selaku koordinator sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung:

---

<sup>75</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

“Untuk insentif yang berupa uang oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani itu diberikan dalam bentuk tambahan gaji pada karyawan yang memiliki absen penuh dan dari penjualannya. Selain berupa uang dan non uang pihak Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung juga memberikan insentif berupa THR. Untuk pemberian THR tidak dibedakan antara sales baru dan sales yang lama.”<sup>76</sup>

Selain dengan gaji setiap bulan, ngopi bersama dan kunjungan wisata, juga diberikan insentif yang berupa THR serta gaji tambahan untuk sales yang berhasil menjualkan produk dan memiliki absen penuh. Pemberian insentif ini diharapkan mampu meningkatkan profesionalitas sales lapangan pada Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung. Hal ini diperkuat dengan pemaparan dari Bapak Harianto selaku supervisor Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Sedangkan pemberian insentif yang berupa uang itu sendiri biasanya diberikan berupa tambahan gaji bagi para sales yang absennya penuh dan yang berhasil mencapai kesepakatan dengan konsumen. Seperti penjual pada umumnya harga asli produk sekian, ditentukan oleh toko harga jualnya berapa, kalau konsumen setuju harga toko maka kelebihannya itu menjadi milik sales. Meskipun ada beberapa yang menawar. Selain itu ada juga yang berupa THR. Dimana pembagian THR semuanya sama rata.”<sup>77</sup>

Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Strategi pemberian insentif yang ada di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung ada dua, yakni pemberian insentif yang berupa uang dan pemberian insentif yang berupa non uang atau

---

<sup>76</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

<sup>77</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

bukan uang. Pemberian insentif yang berupa uang seperti halnya tambahan gaji bagi yang memiliki absen penuh dan yang menjualkan produk sesuai harga toko, serta pemberian THR. Sedangkan pemberian insentif non uang atau bukan uang, diberikan dengan bentuk ngopi bersama dan kunjungan wisata.”<sup>78</sup>

Strategi pemberian insentif memang sangat diperlukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani dengan alasan untuk meningkatkan profesionalitas para sales lapangannya. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Sutikno selaku koordinator sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Karena menurut saya dengan adanya pemberian insentif tersebut, secara otomatis mereka akan termotivasi dan dari diri mereka akan muncul kesadaran untuk meningkatkan kinerja yang mereka miliki sehingga tidak mau kalah dengan sales yang lain. Jika sebagian sales biasanya hanya melakukan hal itu-itulah saja sehingga sulit untuk mendapatkan konsumen yang akhirnya menyerah dan memilih tidak masuk lagi, akan tetapi setelah adanya dan dengan diberikannya bermacam-macam insentif para sales menjadi lebih bersemangat. Maka dari itu penggunaan strategi insentif sangat diperlukan untuk meningkatkan profesionalitas kinerja yang dimiliki oleh para sales.”<sup>79</sup>

Adanya pemberian insentif yang berupa gaji tambahan dan THR dirasa mampu untuk meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan yang ada di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung. Terbukti dengan strategi tersebut para sales lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Hal tersebut diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Harianto selaku supervisor Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Karena dengan dilakukannya pemberian insentif ini menurut saya mampu meningkatkan profesionalitas kinerja karyawan di Dealer

---

<sup>78</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 09.30 WIB

<sup>79</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

Putra Rinjani ini. Para sales akan lebih giat dalam bekerja sehingga kinerja mereka semakin meningkat dan semakin lebih baik. Jika tidak ada pemberian insentif saya rasa kinerja sales akan menurun atau bahkan tidak ada yang mau lagi menjadi sales.”<sup>80</sup>

Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, memang benar dengan diberlakukannya strategi pemberian insentif pada Dealer Honda PT. Putra Rinjani membawa pengaruh yang bagus pada peningkatan kinerja sales. Dimana para sales menjadi lebih giat dalam melakukan pekerjaannya dan kinerjanya yang semakin meningkat dan semakin membaik.”<sup>81</sup>

Dalam hal strategi pemberian insentif yang dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung berpengaruh terhadap kinerja sales tersebut, dimana para sales lebih termotivasi dalam hal meningkatkan profesionalitas kinerjanya sehingga para sales menjadi bersemangat dalam bekerja. Hal ini dipaparkan oleh Vega selaku Sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Sudah diberikan, pemberian insentif tersebut berupa gaji tambahan dari penjualan dan absensi, terus THR yang diberikan saat menjelang lebaran. Selain itu juga ada tapi bukan uang secara langsung, seperti di adakan ngopi bersama setiap sebulan sekali dan kunjungan wisata setiap dua tahun sekali. Menurut saya dengan pemberian insentif memang benar mampu meningkatkan kinerja para sales agar lebih semangat sehingga nantinya mampu bersaing dengan sales lain. Maka dari itu sangat diperlukan.”<sup>82</sup>

---

<sup>80</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

<sup>81</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 09.30 WIB

<sup>82</sup>Hasil wawancara dengan Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 14.30 WIB – selesai

Pada pemberian insentif yang sudah diberikan dalam bentuk uang maupun non uang, dirasakan mampu membuat kinerja para sales menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dengan adanya insentif tersebut diharapkan para sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung mampu bersaing dengan sales-sales lainnya karena kinerja yang dimiliki menjadi lebih baik. Hal ini juga diperkuat oleh Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Ya memang betul insentif sudah diberikan. Diberikannya bermacam-macam, ada tambahan gaji dari penjualan dan absensi, ada juga ngopi bersama dan kunjungan wisata. Dan ada juga pemberian THR saat hari raya. Saya rasa dengan adanya pemberian insentif yang dilakukan perusahaan ini dapat memberikan pengaruh kepada para sales untuk lebih meningkatkan kinerjanya dan dapat bersaing dengan sesama sales.”<sup>83</sup>

Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Strategi pemberian insentif memang mampu meningkatkan profesionalitas kinerja para sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung. Hal ini dilihat dari hasil observasi yang sudah dilakukan, dimana para sales lebih termotivasi dalam meningkatkan kinerjanya serta berlomba-lomba agar kinerjanya semakin lebih baik lagi. Selain itu dengan adanya pemberian insentif yang telah dilakukan, mampu membuat karyawan lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaannya sehingga kualitas toko akan lebih meningkat.”<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup>Hasil wawancara dengan Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 16.00 WIB – selesai

<sup>84</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 09.30 WIB

### **3. Pelaksanaan Strategi Pelaksanaan Supervisi dalam Meningkatkan Profesionalitas Kinerja Sales Lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung**

Dalam melaksanakan strategi supervisi pada sales lapangan Dealer Honda Putra Rinjani menggunakan strategi tersendiri. Berikut penjelasan dari Bapak Sutikno selaku koordinator sales di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung:

“Strategi dalam pelaksanaan supervisi yang dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani yaitu berupa pengawasan yang dilakukan oleh koordinator kepada para sales dan dilakukan setiap hari, kecuali apabila hari libur kerja, hari minggu maka tidak dilakukan pengawasan. Jadi setiap hari kami pasti bertemu, selain bekerja saya juga mengawasi bagaimana kinerja para sales apalagi kalau ada personil baru itu menjadi tanggung jawab saya. Pengawasan ini dimaksudkan agar karyawan bekerja sesuai dengan yang harus dilakukan.”<sup>85</sup>

Strategi pelaksanaan supervisi yang dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung tidak hanya dilakukan dengan pengawasan namun juga bimbingan. Dimana pengawasan ini bertujuan untuk mengawasi kinerja para sales dalam melaksanakan pekerjaannya. Pengawasan yang dilakukan dirasakan memang perlu dilakukan setiap hari untuk mengetahui terjadi kesalahan atau tidaknya dalam setiap pekerjaan yang para sales lakukan. Hal tersebut diperkuat oleh pemaparan pendapat dari Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani sebagai berikut:

“Dalam strategi pelaksanaan supervisi yang dilakukan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung ini adalah dengan melakukan pengawasan yang dilakukan setiap hari oleh

---

<sup>85</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

koordinator terhadap sales untuk melihat bagaimana kinerja salesnya, apakah sudah sesuai atau belum, apakah sudah baik atau belum. Pengawasan yang dilakukan ini diharapkan agar para sales dapat bekerja dengan baik dan benar serta lebih berhati-hati ketika bekerja.”<sup>86</sup>

Dengan pengawasan oleh koordinator setiap hari mampu membuat para sales untuk lebih berhati-hati ketika melakukan pekerjaannya dan mereka akan lebih giat dalam bekerja tidak hanya bermalas-malasan. Pengawasan ini berpengaruh baik dalam peningkatan kinerja sales lapangan di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Dari observasi yang dilakukan oleh peneliti pada Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung, untuk pelaksanaan supervisinya memang dilakukan berupa pengawasan pada sales lapangannya. Pengawasan ini dilakukan setiap hari oleh koordinator sales ketika hari kerja. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kekeliruan atau kesalahan pada karyawan saat pelaksanaan kerja. Dimana koordinator akan menegur karyawan yang bersangkutan kemudian memberikan pengarahan yang tepat agar tidak terus menerus mengulangi kesalahan yang sama.”<sup>87</sup>

Dalam proses pelaksanaan supervisi di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung selain dengan pengawasan juga dengan pelaksanaan bimbingan yang dilakukan oleh koordinator. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Sutikno selaku koordinator sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Selain pengawasan juga dilakukan dengan bimbingan. Bimbingan ini termasuk dalam bentuk strategi supervisi yang dilakukan perusahaan. Pelaksanaan bimbingan dilakukan secara langsung saat di lapangan. Ketika ada sales yang melakukan kesalahan maka

---

<sup>86</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

<sup>87</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 11.00 WIB

akan langsung saya berikan arahan. Begitu juga jika ada anggota sales baru, saya bertanggung jawab untuk membimbingnya dan membantunya mengimplementasikan apa yang ia dapat selama training. Dengan dilakukannya bimbingan ini diharapkan mampu memotivasi dan meningkatkan kinerja para sales lapangan di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung ini.”<sup>88</sup>

Pelaksanaan bimbingan yang dilakukan secara langsung oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung ini diharap mampu memotivasi dan membuat para sales menjadi lebih teliti. Bimbingan tersebut dilakukan secara langsung agar ketika terjadi suatu kesalahan segera dapat terselesaikan. Hal ini juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Harianto selaku supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Selain pengawasan yang dilakukan setiap hari oleh koordinator, pelaksanaan supervisi yang dilakukan oleh perusahaan ini adalah dengan pembimbingan secara langsung pada sales. Apabila ada sales yang melakukan suatu kesalahan ketika bekerja, akan langsung diarahkan agar tidak terjadi lagi kesalahan yang sama. Pembimbingan ini dilakukan agar para sales, apalagi sales baru, tidak merasa kesulitan pada saat bekerja.”<sup>89</sup>

Dengan dilakukannya bimbingan secara langsung tersebut, dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh para sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung. Bimbingan oleh koordinator tim tersebut dilakukan pada para sales yang melakukan kesalahan. Dalam proses bimbingan secara langsung, koordinator akan memberikan pengarahan jika terdapat karyawan yang melakukan kesalahan dan selalu membimbing anggota baru jika ada.

---

<sup>88</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

<sup>89</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

Hal ini diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Pelaksanaan bimbingan yang dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dilakukan secara langsung agar pada saat terjadi kesalahan koordinator dapat langsung menegur dan seketika memberi pengarahan mengenai kesalahan yang telah dilakukan oleh sales lapangan yang bersangkutan. Bimbingan seperti ini mampu membuat sales lapangan lebih berhati-hati dan tidak mengulangi kecerobohan atau kesalahan yang pernah terjadi.”<sup>90</sup>

Strategi pelaksanaan supervisi sangat diperlukan. Oleh karena itu Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung menggunakannya untuk meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Sutikno selaku koordinator sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Karena menurut saya dengan menggunakan strategi pelaksanaan supervisi dapat mengetahui jika suatu ketika terjadi kesalahan yang dilakukan oleh sales lapangan saat bekerja, misal ada sales yang teledor saat melayani konsumen, atau ada juga yang kurang ramah dan kurang sopan ketika melakukan pekerjaannya otomatis kan bisa tahu secara langsung dan saya bisa seketika menegur yang bersangkutan. Disamping itu menurut saya adanya pelaksanaan supervisi yang dilakukan dengan pengawasan dan pembimbingan mampu meningkatkan kinerja sales lapangan diperusahaan ini. Jika tidak ada maka akan kurang maksimal untuk mengetahui kinerja sales lapangan tersebut.”<sup>91</sup>

Strategi pelaksanaan supervisi dirasakan mampu untuk meningkatkan kinerja sales lapangan di Dealer Honda PT. Putra Rinjani. Dengan adanya pelaksanaan supervisi ini mampu mengetahui bagaimana kinerja sales lapangan, sehingga yang biasanya ceroboh akan menjadi lebih teliti dan berhati-hati dalam bekerja. Hal tersebut

---

<sup>90</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 11.00 WIB

<sup>91</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Harianto selaku supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Menurut saya strategi pelaksanaan supervisi sangat dibutuhkan dalam setiap perusahaan, karena dengan melaksanakan supervisi ini kita mampu mengetahui jika terjadi suatu kesalahan yang dilakukan oleh sales lapangan saat mereka bekerja. Dengan begitu nantinya sales yang bersangkutan bisa langsung ditegur oleh koordinator. Maksud pelaksanaan supervisi itu sendiri sebenarnya bertujuan untuk meningkatkan kinerja mereka sales lapangan agar lebih baik dan profesional. Karna selain pengawasan juga ada bimbingan yang dilakukan secara langsung agar sewaktu-waktu bisa member pengarahan agar kesalahan tidak terulang.”<sup>92</sup>

Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Strategi pelaksanaan supervisi yang digunakan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dilakukan dengan pengawasan secara langsung setiap hari serta pelaksanaan bimbingan yang juga dilakukan secara langsung mampu meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan dalam melakukan pekerjaannya. Para sales lapangan menjadi lebih giat dan lebih berhati-hati dalam meningkatkan pola kerjanya.. Pelaksanaan strategi supervisi juga bermaksud agar nantinya tidak terulang kembali kesalahan yang pernah terjadi.”<sup>93</sup>

Strategi pelaksanaan supervisi sudah berjalan dan sudah dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sehingga sudah berpengaruh terhadap kinerja sales lapangannya yang menjadi lebih termotivasi sehingga mereka meningkatkan sistem kerjanya. Hal ini dipaparkan oleh Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani sebagai berikut:

---

<sup>92</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

<sup>93</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 11.00 WIB

“Iya sudah diterapkan, yang dilakukan dengan pengawasan setiap hari dan bimbingan. Keduanya juga dilakukan secara langsung. Menurut saya pengawasan dan bimbingan memang bagus untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan. Dengan adanya pengawasan dan bimbingan dapat membuat kinerja karyawan menjadi lebih teliti dan hati-hati karena tidak ingin membuat kesalahan.”<sup>94</sup>

Strategi pelaksanaan supervisi memang dirasa bisa mempengaruhi kinerja sales lapangan di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung. Dimana pelaksanaan supervisinya dilakukan dengan pengawasan setiap hari dan bimbingan yang nantinya mampu mengurangi hal-hal yang tidak diinginkan. Hal ini juga diperkuat oleh Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Sudah, pelaksanaannya dilakukan dengan bentuk pengawasan yang dilakukan oleh koordinator setiap hari. Melihat bagaimana kinerja karyawan, jika ada suatu kesalahan secara otomatis akan ditegur oleh koordinator. Selain itu juga dengan bimbingan, bimbingan ini juga dilakukan secara langsung yang berupa pengarahan untuk sales agar tidak terulang kesalahan yang sama. Dengan adanya ini, saya rasa dapat meningkatkan kinerja sales lapangan karena kami sangat terbantu sehingga bisa bekerja dengan baik karena pengawasan dan bimbingan tersebut.”<sup>95</sup>

Pelaksanaan supervisi memang benar sudah diberikan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung kepada sales lapangan. Ini ditujukan untuk mengurangi kecerobohan yang dilakukan oleh sales lapangan atau hal-hal yang tidak diinginkan dalam pelaksanaan kerja. Sehingga dengan dilakukannya pelaksanaan supervisi yang berbentuk

---

<sup>94</sup>Hasil wawancara dengan Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 14.30 WIB – selesai

<sup>95</sup>Hasil wawancara dengan Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 16.00 WIB – selesai

pengawasan dan bimbingan mampu meningkatkan kinerja sales lapangan. Dalam hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Dengan dilakukannya pelaksanaan supervisi yang diberikan dalam bentuk pengawasan dan bimbingan memang mampu untuk meningkatkan profesionalitas kinerja para sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung. Dibuktikan dengan ketika melakukan pekerjaannya mereka bekerja sesuai dengan bagiannya, teliti, serta berhati-hati agar tidak membuat kesalahan. Maka dari itu adanya pelaksanaan supervisi ini mampu membuat sales lapangan lebih termotivasi dan semangat untuk bekerja dengan sebaik dan seprofesional mungkin.”<sup>96</sup>

Meski begitu pengamatan tetap diperlukan dalam pelaksanaan supervisi. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana perkembangan kinerja sales lapangan. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Sutikno selaku koordinator sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Untuk mengetahui perkembangan kinerja mereka biasanya dilakukan dengan pengamatan, yaitu dengan melihat secara langsung bagaimana mereka melakukan pekerjaannya. Dengan begitu bisa diketahui bagaimana kinerja sales apakah ada peningkatan atau tidak, masih mengulangi kesalahan yang pernah terjadi atau tidak. Pengamatan biasanya dilakukan oleh saya dan supervisor. Pengamatan oleh saya, saya lakukan setiap hari sekaligus melakukan pengawasan dan bimbingan, sedangkan supervisor tidak tentu biasanya 3 hari sekali.”<sup>97</sup>

Dalam pelaksanaan supervisi dirasa perlu dilakukan pengamatan terhadap kinerja sales lapangan, seperti yang telah dilakukan oleh koordinator sales dan supervisor Dealer Honda PT. Putra Rinjani

---

<sup>96</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 11.00 WIB

<sup>97</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

Tulungagung agar dapat mengetahui apakah kinerja sales mengalami peningkatan. Hal ini diperkuat oleh Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Koordinator dan supervisor mengamati langsung. Pengamatan oleh koordinator dilakukan setiap hari sedangkan supervisor tidak, mungkin 3 hari sekali. Misal waktu ada event kita para sales kurang ramah ke calon konsumen atau kita kurang cekatan maka mereka akan member kita arahan bagaimana abaiknya. Dengan begitu para sales akan belajar dan menerapkannya sehingga kinerja kami semakin baik.”<sup>98</sup>

Pengamatan tersebut dilakukan secara langsung oleh koordinator sales dan supervisor Dealer Honda PT. Putra Rinjani yang bertujuan untuk melihat peningkatan dan menilai kinerja sales lapangan saat bekerja. Hal ini juga diperkuat oleh Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Mereka (koordinator dan supervisor) melakukan pengamatan. Dengan melihat para sales lapangan secara langsung ketika bekerja. Dari situ mereka menilai apakah kinerja para sales sudah ada peningkatan atau tidak.”<sup>99</sup>

Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Menurut hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, untuk mengetahui tentang perkembangan atau peningkatan kinerja sales lapangan pada Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung, dilakukan pengamatan setiap hari oleh koordinator dan tiga hari sekali oleh supervisor dengan melihat secara langsung apakah sudah bekerja sesuai dengan yang diajarkan atau belum.”<sup>100</sup>

---

<sup>98</sup>Hasil wawancara dengan Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 14.30 WIB – selesai

<sup>99</sup>Hasil wawancara dengan Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 16.00 WIB – selesai

<sup>100</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 11.00 WIB

Selain menggunakan strategi pembinaan disiplin, strategi pemberian insentif dan strategi pelaksanaan supervisi, Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung juga menggunakan strategi yang lain. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Sutikno selaku koordinator sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Ada. Selain menggunakan strategi pembinaan disiplin, pemberian insentif dan pelaksanaan supervisi, Dealer Honda PT. Putra Rinjani juga menggunakan strategi yang lain guna meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan. Yakni mengadakan evaluasi setiap akhir bulan.”<sup>101</sup>

Dalam meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung selain dari tiga strategi yang telah dilakukan juga dilakukan strategi pemberian evaluasi bersama supervisor. Hal ini diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Harianto selaku supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Iya memang terdapat strategi lain yang digunakan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung untuk meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan. Disamping pelaksanaan strategi pembinaan disiplin, pemberian insentif dan pelaksanaan supervisi, yakni dengan pemberian evaluasi untuk seluruh sales lapangan yang ada di Dealer Honda Putra Rinjani oleh supervisor untuk meninjau kembali kinerja mereka.”<sup>102</sup>

Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

---

<sup>101</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

<sup>102</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

“Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti, selain menggunakan strategi pembinaan disiplin, pemberian insentif dan pelaksanaan supervisi, juga dilakukan strategi lain yaitu evaluasi yang dilakukan setiap akhir bulan oleh supervisor. Dilakukannya strategi evaluasi ini bertujuan untuk mengevaluasi atau meninjau kembali kinerja para sales atau kesalahan-kesalahan yang terjadi selama satu bulan tersebut.”<sup>103</sup>

Strategi pemberian evaluasi ini bertujuan untuk meninjau kembali kinerja para sales lapangan di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung, yang mana membahas tentang kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan ketika bekerja dan kemudian dibina serta diberi pengarahan. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Sutikno selaku koordinator sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Pemberian evaluasi dipilih karena saya rasa mampu untuk meningkatkan kinerja sales lapangan dan menjadikannya lebih baik. Dengan adanya pemberian evaluasi tersebut para sales lapangan akan belajar dari kesalahan-kesalahan yang telah terjadi atau masalah-masalah yang dihadapi sehingga bisa memperbaikinya di bulan selanjutnya karena sudah mendapatkan solusi dan pengarahan.”<sup>104</sup>

Evaluasi yang dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung untuk meninjau kembali kinerja para sales lapangan, dilakukan bersama seluruh sales lapangan. Dengan dilakukannya strategi evaluasi para sales lapangan akan belajar dari kesalahan-kesalahan yang sudah terjadi atau kesulitan yang mungkin dihadapi sehingga mereka belajar dan tidak akan mengulang kesalahan yang sama di bulan berikutnya. Dengan begitu kinerja sales lapangan akan semakin meningkat dan menjadi lebih baik serta profesional. Hal

---

<sup>103</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 14.30 WIB

<sup>104</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Harianto selaku supervisor Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Dengan evaluasi kita mampu mengetahui kesalahan-kesalahan apa dan kesulitan-kesulitan apa yang dialami dan dihadapi oleh para sales lapangan. Setelah mendapatkan solusi dan arahan mengenai kesalahan dan kesulitan yang dihadapi mereka akan menggunakannya untuk bulan depan. Sehingga mereka yang belum mengalami bisa mengantisipasi dan meminimalisir terjadinya kesalahan yang pernah terjadi.”<sup>105</sup>

Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Pelaksanaan strategi evaluasi yang dilakukan oleh supervisor bersama seluruh sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung memang mampu meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan. Karena dengan adanya evaluasi mereka bisa mengantisipasi dan meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi lagi atau kesulitan yang mungkin dihadapi lagi di bulan berikutnya. Dengan begitu para sales lapangan akan lebih berhati-hati dan teliti ketika bekerja.”<sup>106</sup>

#### **4. Kendala dan Solusi yang dihadapi dalam Meningkatkan Profesionalitas Kinerja Sales Lapangan PT. Putra Rinjani Tulungagung**

Adapun beberapa kendala yang dihadapi dalam upaya meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan di Dealer Honda PT. Putra Rinjani seperti yang dipaparkan oleh Bapak Sutikno selaku

---

<sup>105</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

<sup>106</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 14.30 WIB

koordinador sales di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Kendala memang pasti ada ya, kebanyakan kendalanya dari sales itu sendiri. Yang paling sering ini mereka takut dengan penolakan. Karna lebih banyak orang membeli dengan cara kredit dari pada cash. Ini saya yang paling tau karena saya sering mendampingi sales sales follow up, apalagi sales baru selalu saya dampingi. Saat mereka sudah gembira karna mendapat pelanggan, eh waktu pengajuan kredit ternyata ditolak oleh pihak leasing karna jejak kreditnya buruk.”<sup>107</sup>

Hal ini juga diperkuat oleh pendapat dari Bapak Harianto selaku supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Ada. Justru sering terjadi pada sales baru. Ini pasti dialami oleh setiap sales termasuk yang banyak membuat para sales putus asa kemudian resign. Saat mereka mendapat konsumen dengan tracking kredit yang kurang bagus dan akhirnya sulit mendapat acc dari pihak leasing. Jika terus begitu pasti pada tidak mau jadi sales.”<sup>108</sup>

Riwayat kredit konsumen menjadi kendala sekaligus menurunkan semangat bagi setiap sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung. Hal ini diperkuat oleh pemaparan pendapat dari Vega selaku sales lapangan di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Memang benar. Mau sales lama atau baru pasti pernah menemui masalah seperti itu. Cuma untuk sales baru yang semangat kerjanya masih kurang pasti langsung menyerah. Dulu ada rekan saya udah senang karna dapat konsumen, ternyata sulit dapat accnya

---

<sup>107</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

<sup>108</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

disebabkan riwayat kredit konsumennya kurang baik. Sekarang sudah resign orangnya.”<sup>109</sup>

Hal ini juga diperkuat oleh Saiful selaku sales lapangan di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Benar, bahkan dulu saya hampir menyerah juga karna tidak kunjung dapat acc. Tapi koordinator selalu mendampingi dan menyemangati saya sehingga pada akhirnya saya bisa sampai sejauh ini.”<sup>110</sup>

Sulitnya mendapat persetujuan dirasa memang mampu menghambat perusahaan untuk meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan dikarenakan semangat mereka yang berkurang sehingga kinerja mereka terpengaruhi. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, memang benar jika kesulitan dalam mendapatkan persetujuan menyebabkan terhambatnya upaya perusahaan dalam meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang mengakibatkan sales merasa putus asa dan muncul rasa ingin menyerah.”<sup>111</sup>

Seperti yang dikatakan oleh Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Karena yang paling dikhawatirkan itu ketika selesai mengurus pengajuan kredit milik konsumen dan ternyata ditolak. Itu rasanya seperti ah selama ini sia-sia, sudah capek-capek bolak-balik kerumah konsumen ternyata tidak ada hasilnya. Apalagi tidak sedikit juga dari para konsumen itu alamatnya jauh dan kebanyakan dari desa. Itu luar biasa pengaruhnya, dulu banyak dari

---

<sup>109</sup>Hasil wawancara dengan Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 14.30 WIB – selesai

<sup>110</sup>Hasil wawancara dengan Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 16.00 WIB – selesai

<sup>111</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 11.00 WIB

para sales yang masih baru karena sering mengalami yang seperti itu akhirnya menyerah dan resign. Begitu juga saya hampir menyerah saya. Tapi itu dulu, sekarang sudah tidak.”<sup>112</sup>

Begitupun yang dirasakan oleh sales lain. Seperti yang dikatakan oleh Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Apabila sudah mendapat konsumen dengan harapan segera deal ternyata pengajuannya ditolak itu sakitnya tuh disini. Rasanya kayak dapat php. Karna kita sales sudah mengeluarkan banyak tenaga untuk kesana kemari dari tempat konsumen yang lumayan jauh-jauh. Walaupun sekarang bisa diatasi tapi kalau di awal mengajukan tidak mendapat persetujuan saya aja masih sedikit khawatir.”<sup>113</sup>

Demi meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan tentu saja Dealer Honda PT. Putra Rinjani harus memiliki cara untuk mengatasinya. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Sutikno selaku koordinator sales di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Maka dari itu untuk mengatasi permasalahan seperti itu Dealer Honda PT. Putra Rinjani ini bekerja sama dengan 3 perusahaan leasing yakni FIF, Adira Finance dan MPMF. Ketika persetujuan kredit di satu perusahaan leasing tidak disetujui maka bisa dilempar ke perusahaan leasing yang lain. Jadi sales tidak akan kehilangan konsumen atau merasa usahanya sia-sia.”<sup>114</sup>

Dengan menjalin kerjasama dengan lebih dari satu perusahaan leasing dirasa mampu untuk mencegah menurunnya semangat sales yang bersangkutan yang memicu menurunnya kinerja sales tersebut.

---

<sup>112</sup>Hasil wawancara dengan Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 14.30 WIB – selesai

<sup>113</sup>Hasil wawancara dengan Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 16.00 WIB – selesai

<sup>114</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

Hal ini diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Harianto selaku supervisor Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Jadi perusahaan ini menjalin mitra dengan 3 perusahaan leasing. Selain untuk memudahkan kinerja sales juga untuk memudahkan konsumen. Walaupun untuk harga ada sedikit perbedaan, tapi ini cukup untuk mengatasi jika ada pengajuan kredit yang sulit mendapat persetujuan. Jika 3 itu masih sulit didapatkan, maka bisa menggunakan solusi yang lain. Biasanya koordinator di lapangan akan mengarahkan untuk menawarkan agar mengajukan dengan menggunakan identitas milik kerabat. Karna setiap pengajuan mereka di dampingi oleh koordinator.”<sup>115</sup>

Koordinator selalu mendampingi para sales setiap sales tersebut siap mengajukan kredit milik konsumennya. Hal ini juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Sutikno selaku koordinator sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Jika tetap masih bermasalah maka sales langsung saya arahkan untuk membujuk konsumennya untuk memakai identitas lain yang belum punya riwayat kredit atau yang riwayat kreditnya tidak buruk, jika belum mampu membeli secara cash. Misalnya pakai identitas orang tuanya atau kerabat dekat lainnya.”<sup>116</sup>

Dengan didampingi koordinator sales bisa langsung mendapatkan bimbingan dan pengarahan ketika masih terdapat kendala. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Penolakan persetujuan memang dirasa mampu menurunkan semangat kerja sales sehingga menghambat upaya perusahaan dalam meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangannya. Untuk mengatasi kendala persetujuan kredit yang memicu

---

<sup>115</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

<sup>116</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

penurunan semangat dan kinerja karyawan, perusahaan bekerja sama dengan 3 perusahaan leasing agar nanti jika di leasing satu ditolak bisa diajukan kembali ke leasing kedua dan ketiga. Sales lapangan juga di dampingi oleh koordinator agar dapat diberikan bimbingan dan pengarahan secara langsung. Seperti jika persetujuan tetap ditolak maka menawarkan kepada konsumen untuk menggunakan identitas kerabat terdekat.”<sup>117</sup>

Selain kendala mengenai persetujuan kredit yang berasal dari konsumen, terdapat pula kendala yang berasal dari sales itu sendiri. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Sutikno selaku koordinator sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Ada. Kepercayaan diri. Secara juga mereka bekerja sebagai sales menghadapi konsumen langsung. Walaupun awalnya mungkin berkomunikasi via handphone tapi nanti pasti tetap akan berhadapan langsung. Masih banyak sales yang kurang percaya diri sehingga kurang maksimal ketika bekerja.”<sup>118</sup>

Kendala dari dalam diri individu sales lapangan yang dirasa mempengaruhi kinerja sales yang bersangkutan adalah kepercayaan diri. Begitupun menurut Bapak Harianto selaku supervisor Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Iya ada. Tidak semua orang terlahir dengan bakat pandai berpromosi, tapi jika dilatih pasti bisa. Dan percaya diri adalah kunci utama dalam promosi. Kurangnya kepercayaan diri akan mempengaruhi kualitas kinerja sales di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung, khususnya para sales baru.”<sup>119</sup>

Hal ini diperkuat dengan pemaparan pendapat oleh Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

---

<sup>117</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 11.00 WIB

<sup>118</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

<sup>119</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

“Memang betul jika kepercayaan diri mempengaruhi kinerja. Dulu-dulu sering merasa kurang percaya diri, malu, tapi sekarang tidak karna sudah terbiasa. Habisnya mau bagaimana lagi kan tugas utamanya harus berhadapan dengan orang banyak. Jika tidak percaya diri akan sulit juga menawarkan ke orang.”<sup>120</sup>

Begitu pun pendapat dari Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Betul, dulu saya pemalu sekali tapi semakin lama saya pun berfikir kalau percaya diri memang penting apalagi di pekerjaan seperti saya ini yang tugasnya menawarkan ke orang banyak. Kalau saya tidak percaya diri mana mungkin orang tertarik, sehingga orang menilai mungkin terlihat tidak meyakinkan. Maka dari itu kepercayaan diri juga menjadi kendala bagi para sales. Gak apa jelek yang penting percaya diri dulu.”<sup>121</sup>

Hal ini juga diperkuat oleh hasil observasi peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Kendala lain yang dihadapi berasal dari sales sendiri yakni kepercayaan diri. Percaya diri adalah kunci utama ketika bekerja sebagai sales lapangan. Karena tugasnya langsung menghadapi orang-orang. Kurangnya percaya diri akan membuat kualitas kinerja kurang baik. Sebaliknya jika percaya diri secara otomatis akan baik dalam menyampaikan produk yang ditawarkan dan orang-orang lebih percaya karena komunikasi yang lancar.”<sup>122</sup>

Agar kinerja sales lapangan semakin baik Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung berusaha mengatasi masalah kepercayaan diri salesnya. Seperti yang telah dipaparkan oleh Bapak Sutikno selaku koordinator sales di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

---

<sup>120</sup>Hasil wawancara dengan Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 14.30 WIB – selesai

<sup>121</sup>Hasil wawancara dengan Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 16.00 WIB – selesai

<sup>122</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 11.00 WIB

“Untuk itu sebenarnya sudah kami atasi dari awal. Sejak mereka mulai masuk untuk bekerja disini pertama kali sudah diberi pelatihan atau training. Di training tersebut diberikan motivasi diri dan sebagainya yang mencakup kepercayaan diri. Dan untuk mengantisipasi yang lain, kan tidak mungkin setelah pelatihan langsung percaya diri, ya mungkin sudah lebih baik tapi pasti masih ada rasa tidak percaya diri atau masih malu-malu. Malah selain dengan training atau pelatihan di awal, pengawasan dan pembimbingan juga termasuk dalam upaya melatih kepercayaan diri sales lapangan.”<sup>123</sup>

Permasalahan mengenai kepercayaan diri sales sudah diperhatikan sejak awal. Hal itu diperkuat oleh pemaparan pendapat Bapak Harianto selaku supervisor Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Semenjak pertama kali sales masuk perusahaan sudah memperhatikan kepercayaan diri mereka karna itu merupakan komponen utama sebagai sales. Maka dari itu kita beri training di awal yang mana di training tersebut memberikan pengetahuan sebagai sales dan memberikan motivasi diri agar mereka lebih percaya diri. Itu juga mengapa training dilakukan seiring dengan pelaksanaan kerja. Jadi pagi diberi pelatihan sesudahnya langsung dipraktikkan di lapangan didampingi oleh koordinator. Disitu koordinator akan mengawasi dan membimbing. Sekiranya kurang puas koordinator akan memberikan arahan sehingga kepercayaan diri mereka semakin terlatih.”<sup>124</sup>

Hal itu juga diperkuat oleh pemaparan pendapat dari Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Sudah. Pelatihan atau training di awal masuk kerja itu cukup membantu untuk meningkatkan kepercayaan diri. Terlebih lagi setelah diberi pelatihan langsung dipraktikkan dengan tetap diawasi dan diperhatikan, sehingga ketika mengalami kesulitan diberi

---

<sup>123</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sutikno selaku Koordinator Sales Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 15.00 WIB – selesai

<sup>124</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Harianto selaku Supervisor di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 September 2020 pukul 13.00 WIB – selesai

pengarahan. Itu bagus untuk mengasah kepercayaan diri. Sampai-sampai tiap ketemu orang saya tawari.”<sup>125</sup>

Begitupun pemaparan pendapat dari Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Iya sudah. Untungnya dari awal masuk kami sudah dibekali pengetahuan dan motivasi diri. Sehingga kami menjadi terlatih. Meskipun kadang-kadang ada di suatu tempat atau di suatu keadaan yang membuat sales kembali tidak percaya diri, pengawasan dan pembimbingan cukup berguna untuk mengatasinya karna merasa selalu dilatih.”<sup>126</sup>

Strategi-strategi yang dilakukan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung memang dirasa mampu mengatasi masalah kepercayaan diri sales lapangan yang tujuannya untuk meningkatkan profesionalitas kinerjanya. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sebagai berikut:

“Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, memang benar seluruh strategi yang dilakukan mampu untuk mengatasi permasalahan kepercayaan diri. Dengan begitu para sales seperti selalu dilatih sehingga kinerjanya semakin baik dan sampai mampu menyelesaikan segala permasalahan kerja yang dihadapi secara profesional.”<sup>127</sup>

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Pelaksanaan Strategi Pembinaan Disiplin dalam Meningkatkan Profesionalitas Kinerja Sales Lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dilakukan dengan strategi sebagai berikut:**

---

<sup>125</sup>Hasil wawancara dengan Vega selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 14.30 WIB – selesai

<sup>126</sup>Hasil wawancara dengan Saiful selaku sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang dilakukan pada hari Senin tanggal 21 September 2020 pukul 16.00 WIB – selesai

<sup>127</sup>Hasil observasi pada hari Selasa tanggal 22 September 2020 pukul 11.00 WIB

- a. Strategi pembinaan disiplin yang dilakukan dengan bentuk training atau pelatihan bagi karyawan baru. Training atau pelatihan tersebut dimaksud untuk mendisiplinkan dengan member pengetahuan dasar mengenai cara marketing termasuk *public relations*. Sehingga mereka bisa bekerja seperti profesional. Pembinaan disiplin dengan bentuk training atau pelatihan ini biasa disebut pendekatan disiplin preventif, yaitu merupakan disiplin yang berupaya menggerakkan atau mendorong pegawainya untuk mengikuti pedoman-pedoman kerja dimana berhasil dan tidaknya pendekatan ini tergantung pada individu itu sendiri.
- b. Pembinaan disiplin diperlukan karena Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung mengacu pada penjualan dan banyaknya dealer-dealer Honda lainnya. Dengan pembinaan disiplin mampu meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan dalam bekerja karena sales lapangan tersebut akan berusaha sebaik mungkin dan lebih berhati-hati dalam bekerja.

**2. Pelaksanaan Strategi Pemberian Insentif dalam Meningkatkan Profesionalitas Kinerja Sales Lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dilakukan dengan strategi sebagai berikut:**

- a. Strategi pemberian insentif yang digunakan ada 2 macam, yakni insentif berupa uang dan non uang. Insentif yang berupa uang yakni berupa THR saat menjelang lebaran yang diberikan dalam jumlah sama rata tidak membedakan pegawai lama dan baru. Selain itu tambahan gaji bagi yang absen kehadirannya penuh tidak

pernah izin sama sekali dan dari penjualan per unit. Insentif jenis ini masuk dalam insentif jenis komisi, dimana ketika seseorang berhasil melampaui target penjualan. Besaran komisi ditentukan oleh perusahaan dan memiliki besaran yang berbeda tergantung nilai target atau penjualan yang dilampaui.

- b. Pemberian insentif yang berupa non-uang meliputi ngopi bersama seluruh anggota sales lapangan tiap sebulan sekali dan kunjungan wisata yang dilakukan setahun sekali. Pemberian insentif non uang atau yang biasa disebut *pay for knowledge compensation* diberikan agar para sales lapangan termotivasi dan terpacu untuk meningkatkan kualitas kinerjanya.

**3. Pelaksanaan Strategi Supervisi dalam Meningkatkan Profesionalitas Kinerja Sales Lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dilakukan dengan strategi sebagai berikut:**

- a. Strategi pelaksanaan supervisi yang digunakan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung adalah dengan pengawasan yang dilakukan setiap hari oleh koordinator. Dengan strategi ini koordinator dapat melihat bagaimana kinerja para sales lapangan. Pengawasan ini termasuk tahap dalam evaluasi.
- b. Strategi pelaksanaan supervisi yang dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung selain pengawasan adalah dengan bimbingan. Bimbingan dilakukan secara langsung oleh koordinator sehingga suatu ketika terjadi kesalahan saat pelaksanaan kerja, segera dapat ditegur serta diberikan pengarahan.

- c. Dan yang terakhir adalah evaluasi setiap sebulan sekali yang dilakukan bersamaan dengan ngopi bersama dan dihadiri oleh seluruh anggota sales lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung. Dalam kegiatan evaluasi tersebut akan diketahui kesalahan-kesalahan apa saja yang sudah terjadi dan kesulitan apa saja yang dihadapi. Dari situ akan diberikan pengarahan dan bimbingan untuk mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi sehingga tidak terulang kembali serta meminimalisir terjadinya kesalahan di bulan berikutnya. Dengan evaluasi kinerja sales lapangan akan lebih baik dari sebelumnya sehingga dapat meningkatkan profesionalitas kinerja mereka.

**4. Kendala dan Solusi yang dihadapi dalam Meningkatkan Profesionalitas Kinerja Sales Lapangan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung adalah sebagai berikut:**

a. Kendala

Kendala yang dialami yakni permasalahan persetujuan kredit yang disebabkan oleh riwayat kredit calon konsumen, dimana nantinya sangat berpengaruh ke semangat dan motivasi kerja sales lapangan sehingga bisa menjadi pemicu menurunnya kualitas kinerja sales lapangan yang bersangkutan. Selain itu juga ada kendala yang berasal dari diri sales lapangan itu sendiri, yakni kepercayaan diri. Percaya diri adalah poin utama dalam menjalankan tugas sebagai sales. Oleh karena itu jika kendala-kendala ini tidak diperhatikan maka akan menghambat upaya Dealer Honda PT. Putra Rinjani

Tulungagung dalam meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangannya.

b. Solusi

Agar upaya meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan berjalan dengan baik, perusahaan telah menyiapkan solusi apabila kendala-kendala tersebut terjadi. Untuk permasalahan persetujuan kredit perusahaan telah menyiapkan kerjasama dengan lebih dari satu perusahaan leasing. Jadi apabila tidak mendapatkan persetujuan di salah satu pihak, bisa mengajukan ke pihak yang lain. Selain itu juga menyarankan kepada konsumen untuk menggunakan identitas yang lain dalam pengajuan kredit. Sedangkan untuk masalah kepercayaan diri Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung sudah mengantisipasi dari awal. Dengan melakukan training atau pelatihan dan memberikan motivasi diri kepada para sales lapangan baru, dan pelaksanaan training yang diikuti dengan pelaksanaan kerja. Jadi setelah mendapat pelatihan langsung dipraktikkan di lapangan. Tidak hanya kepada sales lapangan baru, sales lapangan yang lama pun tetap diperhatikan dengan menggunakan strategi supervisi. Yakni pengawasan dan bimbingan.