

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Dalam bab berikut ini akan disajikan uraian mengenai pembahasan hasil penelitian dari bab sebelumnya beserta teori yang sudah dijelaskan. Data-data diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi yang kemudian diidentifikasi agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dalam melakukan penelitian, peneliti melakukan wawancara dengan supervisor, koordinator sales, dan dua orang sales lapangan terkait dengan strategi meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan pada Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung berikut uraiannya:

#### **A. Strategi Pembinaan Disiplin dalam Meningkatkan Profesionalitas Kinerja Sales Lapangan pada Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung**

Setelah dilakukan observasi dan wawancara diketahui bahwa strategi pembinaan disiplin yang digunakan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dalam upaya meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan dilakukan dengan strategi pembinaan disiplin *preventif*. Disiplin *preventif* yaitu tindakan yang mendorong para karyawan untuk taat pada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standard yang telah ditentukan.<sup>128</sup> Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola, sikap, tindakan dan perilaku yang diinginkan dari setiap anggota organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai para pegawai

---

<sup>128</sup>Andi Rasyid Pananrangi, *Manajemen Pendidikan*, (Makassar: Celebes Media Perkasa, 2017), hal 120

Berperilaku negatif.<sup>129</sup> Salah satunya adalah dengan memotivasi seluruh karyawan untuk bekerja sebaik mungkin. Dalam pendisiplinan preventif yang dilakukan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung berupa pelaksanaan pelatihan atau training yang bertujuan untuk membentuk kedisiplinan para sales lapangan. Disiplin kerja berpengaruh cukup kuat dalam meningkatkan profesionalitas kinerja setiap karyawan. Disiplin kerja dapat diartikan sebagai norma, etika, dan kebiasaan yang berlaku umum serta tata cara bertingkah laku dalam suasana dan dalam hubungannya dengan pekerjaan.<sup>130</sup> Maka dari itu pembinaan disiplin dibutuhkan di setiap perusahaan atau organisasi.

Dalam hal ini strategi pembinaan disiplin menurut Nurbaiti dalam penelitian yang berjudul *Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya* adalah suatu kegiatan yang perlu dilakukan dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam mendisiplinkan karyawan agar bekerja lebih giat dan sesuai dengan ketentuan sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Terdapat perbedaan antara penelitian yang ditulis oleh Nurbaiti dengan penelitian yang ditulis oleh penulis. Dalam penelitian yang ditulis oleh Nurbaiti hanya fokus pada profesionalitasnya, sedangkan penelitian yang ditulis oleh penulis selain menekankan pada profesionalitasnya juga terfokus pada peningkatan kinerja karyawannya.

---

<sup>129</sup> Agung Prihantoro, *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, dan Komitmen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal 16

<sup>130</sup> Sindu Muliando dkk, *Panduan Lengkap Supervisi Diperkaya Perspektif Syariah*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006), hal 171

Strategi pembinaan disiplin dipilih oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung karena dengan digunakannya strategi tersebut sales lapangan lebih teliti dan lebih berhati-hati dalam pelaksanaan kerjanya sehingga kinerja mereka menjadi lebih baik dan profesionalitas yang mereka miliki semakin meningkat.

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

Insentif merupakan kompensasi khusus yang diberikan organisasi kepada karyawan di luar gaji utamanya untuk membantu memotivasi atau mendorong karyawan tersebut agar lebih giat dalam bekerja dan berusaha untuk terus memperbaiki prestasi kerjanya di organisasi. Prinsip pemberian insentif ini berhubungan dengan kinerja karyawan yang melampaui standar yang telah ditetapkan organisasi. Atas kerja keras dan prestasi tersebut maka karyawan akan mendapatkan penghargaan yang bisa dalam bentuk uang, barang, dan lainnya.<sup>131</sup>

Strategi pemberian insentif yang dilakukan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung adalah dengan strategi pemberian insentif *pay for knowledge* yang diberikan untuk memotivasi sales lapangan agar terpacu dalam bekerja. Pemberian insentif ini tidak hanya diberikan dalam bentuk uang akan tetapi juga diberikan dalam bentuk bukan uang. Insentif bukan uang diberikan berupa ngopi bersama dan kunjungan wisata. Selain itu juga diberikan THR berupa uang dan beberapa bingkisan. Strategi

---

<sup>131</sup>Noor Arifin, *Manajemen Sumber Daya Manusia...* hal 106

pemberian insentif yang dilakukan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung bertujuan untuk meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan yang ada di perusahaan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh I Komang Sekta Derbi Demokeranata dan I Wayan Ruspendi Junaedi dengan judul *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profesionalitas Kerja Karyawan Potato Head Beach Club Bali* bahwa gaji / upah dan promosi termasuk dalam faktor yang paling besar pengaruhnya dalam mempengaruhi profesionalitas kinerja karyawan. Serta penelitian yang dilakukan oleh Yesy Andriyani dengan judul *Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarindab* bahwa kurangnya sistem insentif menjadi penghambat profesionalisme kerja pegawai. Maka dari itu penggunaan strategi pemberian insentif sangat diperlukan untuk meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan. Dengan diberikannya insentif atau gaji tambahan tersebut secara otomatis karyawan akan termotivasi dalam meningkatkan kinerja yang mereka miliki dan lebih bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya.

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

Secara morfologis supervisi berasal dari kata *Super* yang berarti di atas dan *vision* yang berarti melihat, inspeksi, pemeriksaan, pengawasan, dan penilaian dalam arti kegiatan yang dilakukan oleh atasan atau

pimpinan terhadap orang yang ada di bawahnya. Kegiatan supervisi lebih banyak mengandung unsure pembinaan, agar kondisi pekerjaan tersebut dapat diketahui kekurangannya untuk dapat diberitahu bagian yang perlu diperbaiki.<sup>132</sup>

Pelaksanaan supervisi yang dilakukan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dalam upaya peningkatan profesionalitas kinerja sales lapangan adalah dengan cara pengawasan, bimbingan, dan evaluasi. Pengawasan dilakukan untuk menguji, memeriksa, memverifikasi atau mengecek apakah segala sesuatu yang terjadi sesuai dengan rencana, instruksi yang telah dikeluarkan, dan prinsip yang telah ditetapkan di dalam perusahaan atau tidak. Dengan pengawasan diketahui keunggulan dan kelemahan dalam pelaksanaan kerja dari awal, dalam proses, hingga akhir pelaksanaan.<sup>133</sup> Pengawasan ini dilakukan oleh supervisor dan dibantu oleh koordinator sales secara langsung pada saat pelaksanaan kerja.

Strategi pelaksanaan supervisi yang lainnya yaitu dengan bimbingan. Bimbingan ini dilakukan oleh supervisor kepada karyawannya dan dibantu oleh koordinator sales. Supervisi bimbingan dilakukan secara langsung dengan tujuan jika terjadi kesalahan pada sales lapangan ketika melaksanakan kerja maka dapat diberi pengarahan dengan segera. Serta pelaksanaan evaluasi kerja setiap akhir bulan. Dalam evaluasi setiap bulannya itu dibahas bagaimana kinerja yang telah dilakukan selama satu bulan apakah ada peningkatan atau tidak dan adakah hambatan baru atau

---

<sup>132</sup> Ahmad Susanto, *Manajemen Peningkatan Kinerja...* hal 218

<sup>133</sup> Ibid... hal 219

tidak yang kemudian didiskusikan segala penyelesaian dan antisipasinya. Serta tidak lupa mengapresiasi kinerja-kinerja yang baik.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sitti Roskina Mas dengan judul *Profesionalitas Guru dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran* mengatakan bahwa guru harus memilih metode pembelajaran yang tepat untuk meningkatkan aktivitas dan kreativitas peserta didik seperti metode pemecahan masalah, dan metode diskusi. Begitu juga jika diposisikan pada Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung yang menggunakan metode pemecahan masalah dan metode diskusi yang dilakukan ketika evaluasi berdasarkan pelaksanaan pengawasan dan bimbingan. Dengan digunakannya strategi pelaksanaan supervisi dapat diketahui apabila terjadi suatu kesalahan, jika tidak dirasa tidak akan dapat mengetahui kesalahan serta kinerja sales lapangan tersebut atau mungkin kesalahan yang sama akan terulang suatu saat. Maka dari itu pelaksanaan strategi pelaksanaan supervisi sangat penting dan diperlukan.

#### **D. Kendala dan Solusi yang dihadapi dalam Meningkatkan Profesionalitas Kinerja Sales Lapangan pada Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung**

Kendala merupakan suatu hal yang tidak mungkin untuk tidak dialami oleh perusahaan dan organisasi. Beberapa kendala juga dialami oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dalam upaya meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan. Kendala yang sering dan yang setiap sales lapangan pasti mengalami adalah mengenai pengajuan kredit. Kendala ini bisa mempengaruhi banyak pihak. Pertama

bagi sales lapangan itu sendiri, sales yang bersangkutan akan kehilangan semangatnya lantaran pengajuannya tidak disetujui yang artinya kemungkinan ia akan kehilangan konsumen. Kedua, bagi konsumen. Konsumen tersebut akan merasa kecewa lantaran perusahaan ini tidak bisa mengatasi yang terkesan perusahaan tidak serius dalam mencari pelanggan dan akhirnya berpaling ke dealer atau perusahaan lain. Ketiga, tentunya bagi perusahaan. Perusahaan tidak hanya kehilangan pelanggan tetapi juga kepercayaan pelanggan dan produk tidak jadi terjual. Untuk itu Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung bekerja sama dengan lebih dari satu Leasing agar banyak peluang pengajuan kredit diterima serta dengan selalu memberi motivasi agar tetap semangat dalam melaksanakan kerja.

Kendala lain yang dihadapi adalah kepercayaan diri. Tingkat rasa percaya diri setiap orang tidak lah sama dan sifatnya tidak instan. Jika seseorang sudah memiliki rasa percaya diri yang kuat, akan lebih mudah untuk orang tersebut untuk mengembangkan diri dan potensi yang ada pada dirinya. Rasa percaya diri adalah bahan bakar utama keberhasilan seseorang dalam hidup. Begitu bahan bakar didapat, tercapainya keberhasilan dalam segala kegiatan hanya masalah waktu dan tergantung usaha yang dilakukan seseorang.<sup>134</sup> Setiap orang tentu pernah mengalami krisis kepercayaan diri dalam menghadapi situasi atau persoalan. Hampir semua orang pernah mengalami krisis kepercayaan diri. Hilangnya rasa percaya diri menjadi sesuatu yang amat mengganggu terlebih ketika dihadapkan pada tantangan atau pun situasi baru. Apalagi bekerja sebagai

---

<sup>134</sup> Marwoto, *Percaya Diri dengan Badan Gemuk*, (Semarang: ALPRIN, 2010), hal 6

sales lapangan yang pelaksanaan kerjanya berhadapan langsung dengan banyak orang yang karakternya berbeda-beda sehingga situasi dan kondisi juga beragam. Rasa percaya diri merujuk pada adanya beberapa aspek dari kehidupan individu tersebut dimana ia merasa memiliki kompetensi, yakin, mampu dan percaya bahwa dia bisa karena didukung oleh pengalaman, potensi aktual, prestasi serta harapan yang realistis terhadap diri sendiri.<sup>135</sup>

Seperti yang tertulis dalam penelitian yang dilakukan oleh Yesy Andriyani dengan judul *Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda* bahwa pengetahuan dalam pelayanan itu penting. Pengetahuan sudah diberikan oleh Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung di awal dengan pelatihan atau training. Pengetahuan mengenai produk yang akan ditawarkan, cara memberikan pelayanan yang baik pada konsumen, motivasi diri, serta pengetahuan-pengetahuan lain yang berhubungan. Pengetahuan sudah dibekali, pelatihan kepercayaan diri dilakukan secara langsung ketika pelaksanaan kerja. Ketika masih menemui kesulitan atau rasa percaya diri masih kurang, akan terus dibimbing pelan-pelan agar semakin terbiasa. Sehingga dapat diketahui bahwa upaya yang dilakukan Dealer Honda PT. Putra Rinjani Tulungagung dalam meningkatkan profesionalitas kinerja sales lapangan semuanya berhubungan dan terencana dengan baik.

---

<sup>135</sup> Ibid... hal 7