

Strategi Meningkatkan Kualitas Salesman Baru untuk Diangkat menjadi Pegawai Tetap

Trisna Puspita Sari^{1*}, Nilna Muna²

¹Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia, email: trisnapuspitas09@gmail.com*

²Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia, email: nilnamuna@undiknas.ac.id

*Koresponden penulis

Article History:

Received: 3 November 2023

Revised: 30 November 2023

Accepted: 30 November 2023

Keywords: *New Salesman, Strategies, PT.Astra International Tbk-Honda Teuku Umar Branch, sales division, products and services.*

Abstract: *Every company has a different culture. If new salesmen are unsuited and unable to adapt to the company culture, this can affect their motivation and performance. The company until now has not provided adequate training or lack of support from colleagues and management, they may feel neglected, so new salesmen feel discouraged and give up before being appointed as permanent employees. Here are some of the strategies implemented by PT. Astra International Tbk-Honda Teuku Umar Branch so that new salesmen can immediately be appointed as permanent employees during their 3-month training period, as follows: Always maintain team cohesiveness and work motivation (The main and most important thing for the sales division is to maintain team cohesiveness and consistency in maintaining work motivation. To overcome this problem. These strategies could include changes in the hiring process, improved training, better mentoring, adjustment of targets and incentives, more effective monitoring of performance, and creating a work culture that supports growth and collaboration. With a comprehensive approach, companies can improve the quality of new salesmen and ultimately improve overall sales performance.*

Introduction

Sumber daya manusia (SDM) merupakan perencanaan dan pelaku aktif dari setiap aktivitas perusahaan (Rachmawati, 2008). Oleh itu, perusahaan dituntut untuk memiliki SDM yang baik. Ketika perusahaan sudah memiliki SDM yang berkualitas maka untuk meningkatkan produksi dan pelayanan bukanlah hal yang susah bagi perusahaan. Untuk mencapai kualitas SDM yang baik, perusahaan harus memikirkan cara-cara pengembangan SDM yang merupakan salah satu kunci berkembangnya perusahaan dalam dunia usaha, baik itu pengusaha, pekerja itu sendiri maupun instansi – instansi pemerintah. Dengan kualitas SDM yang baik, kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produksi juga akan semakin meningkat. Kualitas sumber daya manusia ditentukan oleh sejauhmana sistem di bidang sumber daya manusia ini sanggup menunjang dan memuaskan keinginan karyawan maupun perusahaan. Peningkatan pengetahuan, skill, perubahan sikap, perilaku, koreksi terhadap kekurangan - kekurangan kinerja dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas melalui

pelatihan (Setiawan, V., & Hidayat, R.).

Untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi dalam bidang penjualan, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengadakan pelatihan karyawan penjualan (salesman) yang merupakan pengejawantahan program pengembangan sebagai salah satu fungsi operasional manajemen. Pelatihan merupakan suatu tahap yang sangat penting karena seteah perusahaan melakukan pengadaan tenaga kerja, karyawan yang diterima belum tentu dapat menguasai pekerjaan atau jabatan yang diberikan kepadanya (Setiawan & Hidayat, 2015). Sedangkan pelatihan menurut Kasmir (2016) merupakan proses untuk membentuk dan membekali karyawan dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan, dan perilakunya. Dalam prakteknya, masing-masing metode pelatihan memiliki cara tersendiri untuk menyampaikan materi guna mencapai tujuan dan memberikan ilmu atau keahlian tambahan bagi karyawan. (Handoko, 2000) menyatakan bahwa program-program pelatihan dan pengembangan dirancang untuk meningkatkan prestasi kerja, mengurangi absensi dan perputaran, serta memperbaiki kepuasan kerja. (Dessler, 2004) menyatakan bahwa setelah karyawan yang dilatih itu telah menyelesaikan pelatihannya, perusahaan mengevaluasi program tersebut untuk melihat pencapaian sasaran dari program itu.

Agar pelayanan dan produksi meningkat, perusahaan juga dituntut untuk dapat mengembangkan SDM. Untuk dapat mengembangkan SDM perusahaan dituntut harus memiliki cara atau strategi khusus. Apabila SDMnya meningkat, maka akan memberikan dampak positif kepada perusahaan tersebut, salah satunya meningkatnya kualitas pelayanan dalam penjualan (14211047 Fadhlul Wafi Aria Wirya Admaja, n.d.). Dimana tujuan dari strategi tersebut adalah terjadinya peningkatan produktivitas sales dan marketing dalam kondisi yang masih belum kondusif. Intinya dari strategi ini adalah bagaimana mengoptimalkan apa yang di miliki oleh perusahaan. Sehingga team sales dan marketing menjadi paham dan mengerti apa saja yang mesti di jalankan untuk meningkatkan produktivitas kerja mereka. Pelatihan karyawan sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan, karena dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan. Pelatihan karyawan memberi kesempatan kepada salesman baru untuk bersosialisasi terhadap tugas dan lingkungan pekerjaannya, dengan demikian program pelatihan memberi peluang terhadap salesman baru agar dapat berperan dalam perusahaan (Jappi & Setiawan, 2015).

Sedangkan menurut Triyono ((Triyono, 2012) pelatihan SDM berdasarkan tempat pelaksanaannya dapat dilaksanakan pada dua tempat yaitu:

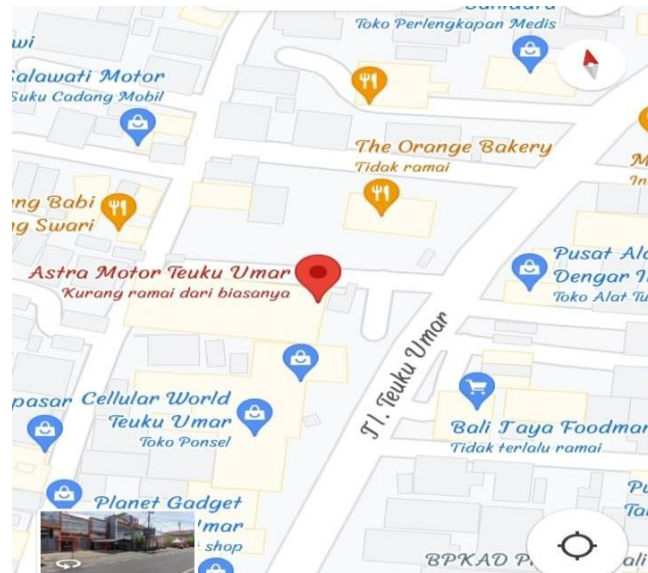
- 1) On the job training atau pelatihan di tempat kerja. Metode utama pelatihan di tempat kerja antara lain adalah:
 - a. Demonstrasi adalah dalam demonstrasi dilakukan pemberian materi dengan cara praktek dan contoh-contoh langsung yang dilakukan oleh penerbit dalam menyelesaikan sesuatu pekerjaan.
 - b. Praktek langsung adalah metode ini terutama dilakukan pada pelatihan yang

- bersifat manajerial dan pekerjaan-pekerjaan yang memerlukan profesionalitas.
- c. Metode mengerjakan sendiri adalah dengan metode ini maka karyawan akan mendapatkan materi pelatihan melakukan beberapa kesalahan yang dilakukannya selama masa pelatihan dengan tujuan karyawan mampu melakukan proses adaptasi lebih cepat terhadap pekerjaan yang dilakukan maupun di lingkungan kerja.
 - d. Rotasi kerja adalah metode pelatihan ini dilakukan untuk meningkatkan wawasan karyawan akan pekerjaan-pekerjaan pada setiap divisi pekerjaan di tempat kerja, dan sekaligus mengurangi kejenuhan karyawan terhadap rutinitas kerja yang monoton.
- 2) Off the job training atau pelatihan diluar tempat kerja. Beberapa metode dalam pelatihan diluar tempat kerja antara lain:
- a. Role play pelatihan ini menampilkan simulasi oleh para peserta pelatihan dengan memerankan pelaku-pelaku yang ada di dalam pekerjaan di perusahaannya.
 - b. Diskusi kelompok adalah jenis pelatihan yang berusaha memberikan materi-materi melalui kegiatan diskusi, dimana peserta pelatihan terlibat dan berkontribusi aktif dalam proses pelatihan.
 - c. Pusat pengembangan adalah pelatihan dengan memanfaatkan adanya pusat pengembangan berarti karyawan mengikuti program-program pelatihan yang sebelumnya telah disusun dan diadakan oleh pusat-pusat pengembangan tersebut bekerja sama dengan instansi atau perusahaan yang membutuhkan pelatihan.
 - d. Ceramah yaitu merupakan metode pelatihan dimana pemberian materi bersifat searah oleh pemberi materi pada karyawan.

Industri otomotif merupakan salah satu industri yang perlu menentukan strategi dalam meningkatkan kualitas SDMnya terutama di bagian sales karena dapat berpengaruh langsung dalam hasil penjualan, salah satunya PT Astra International Tbk.- Honda Cabang Teuku Umar. Semua fungsi manajemen dan segenap tenaga kerja di lokasi PT Astra International Tbk.- Honda Cabang Teuku Umar menyadari bahwa strategi pengembangan kualitas SDM khususnya di bagian salesman baru agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin ketepatan waktu dalam memenuhi target untuk dapat diangkat menjadi pegawai tetap yang berarti meningkatkan produktivitas perusahaan. Pentingnya kualitas dalam pelayanan untuk konsumen sangat berpengaruh terhadap penjualan dan target yang telah diberikan kepada salesman baru dan berpengaruh besar juga terhadap penempatan sales baru untuk diangkat menjadi pegawai tetap. Hal yang harus dilakukan agar sales baru dapat diangkat menjadi pegawai tetap harus mencapai target selama 3 bulan berturut-turut. Tunjangan dan insentif yang didapat sebagai pegawai tetap sangatlah besar, Berdasarkan dasar pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk menulis dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Salesman Baru Untuk Diangkat Menjadi Pegawai Tetap”

Method

Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di PT Astra International Tbk-Honda Cabang Teuku Umar, yang bertempat di Jalan Teuku Umar No. 52-54, Dauh Puri Kauh, Denpasar, Bali. Lokasi PKL dapat dilihat dari gambar berikut :



Gambar 1. Peta Lokasi Kegiatan PKL



Gambar 2. Lokasi PT. Astra International Tbk-Honda Cabang Teuku Umar

Praktik Kerja Nyata (PKL) dilakukan dalam waktu 9 minggu, 2 hari dari jam 08.30 WITA sampai 17.00 WITA. Magang dimulai tanggal 12 Juni 2023 sampai dengan tanggal 14 Agustus 2023. Adapun Metode yang di gunakan dalam penyusunan pengabdian ini, yaitu:

1. Observasi

Melakukan pengamatan langsung strategi yang telah dilakukan dan masih dalam tahap proses terhadap salesman baru yang belum diangkat menjadi pegawai tetap di PT. Astra International Tbk-Honda Cabang Teuku Umar.

2. Wawancara langsung dengan *Team Leader*

Melakukan wawancara kepada *Team Leader* mengenai strategi apa saja yang sudah diterapkan sampai saat ini.

Result

Strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang berarti Jenderal. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti “Seni dan Jenderal”. Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.

Strategi adalah keseluruhan upaya, dalam rangka mencapai sasaran dan mengarah pengembangan rencana Sumber Daya Alam (SDM) untuk lebih berkembang dari pada sebelumnya. Berikut adalah beberapa strategi yang di terapkan oleh perusahaan PT. Astra International Tbk-Honda Cabang Teuku Umar agar salesman baru bisa segera untuk diangkat menjadi pegawai tetap dalam masa trainingnya selama 3 bulan, sebagai berikut:

- Strategi pertama : Selalu menjaga kekompakan team dan motivasi kerja (Hal utama dan paling utama bagi divisi sales adalah terjaganya kekompakan team dan konsistensi dalam menjaga motivasi kerja. Karena jika kedua hal ini sudah berubah jangan harap target yang telah di tetapkan akan tercapai).
- Strategi kedua : Selalu berusaha untuk mengatur ulang jadwal dan rencana meeting internal.(Dengan semakin terjaganya konsep meeting yang di lakukan di internal semakin mudah untuk team melakukan koordinasi internal. Sehingga pencapaian target bisa di kontrol).
- Strategi ketiga : Selalu berusaha untuk membuat sebuah perencanaan bisnis yang matang seperti program-program yang menarik dan mendapatkan discount tiap bulannya. (Kematangan dalam membuat sebuah perencanaan bisnis akan memudahkan team dan koordinator sales dalam mengontrol dan melakukan

evaluasi secara menyeluruh. Sehingga fokus terhadap perencanaan bisnis yang baik akan mudah untuk dilakukan oleh semua team sales dan marketing).

- Strategi keempat : Selalu berusaha untuk mencapai target personal dan group dengan tetap mengutamakan evaluasi personal dan team secara berkala (Dengan melakukan kontroling terhadap target-target yang di berikan oleh manajemen membuat kerja team sales selalu di upayakan meningkat. Hanya dengan kondisi itulah maka evaluasi kinerja team sales dapat dilakukan secara produktif).
- Strategi kelima : Selalu bersama-sama dengan manajemen melakukan peningkatan sikap dan profesionalisme terhadap customer (Ingat bahwa customer adalah raja, sehingga memberikan service yang maksimal adalah bukti rasa bersyukur kita kepada para customer. Sehingga kondisi seperti itu harus terus di tingkatkan untuk kesempurnaan service kepada customer).
- Strategi keenam : Selalu berupaya untuk terus melakukan sharing session di waktu waktu tertentu. Jadi upayakan team sales ada waktu khusus untuk melakukan sharing (Dengan menyetengahkan kondisi seperti ini maka sudah bisa di pastikan kemampuan team akan semakin terasah. Dan tingkat kemampuan personal dalam team akan semakin sama).
- Strategi ketujuh : Selalu berusaha dan berupaya dengan bantuan manajemen memberikan perhatian dan penghargaan kepada team yang meraih prestasi. (Dengan cara seperti ini maka team sales akan terbiasa untuk bekerja dengan target. Karena mereka sudah tahu, jika mencapai target tidak saja komisi yang akan di dapat tetapi juga bonus. Apresiasi ini dalam kondisi seperti saat ini sangat baik dijalankan agar mereka termotivasi dengan baik).

Strategi berikut yang sampai saat ini masih di terapkan oleh team leader untuk menciptakan kualitas salesman baru yang lebih baik lagi dan memiliki mental yang besar dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi kedepannya. Dengan cara itu, salesman tersebut dapat bertahan selama 3 bulan masa kontraknya dan dapat diangkat menjadi pegawai tetap.

Discussion

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi salesman baru tidak sampai diangkat menjadi pegawai tetap yaitu kurangnya keterampilan penjualan, salesman baru mungkin

kurang memiliki keterampilan penjualan yang diperlukan untuk berhasil dalam pekerjaan mereka. Mereka mungkin kesulitan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, menjual nilai produk atau layanan yang diberikan oleh PT Astra International Tbk-Honda Cabang Teuku Umar, seperti 5x ganti oli dan 4x servis ganti untuk pembelian unit Scoopy, Beat dan Genio. Sedangkan 3x ganti oli dan dan 3x servis gratis untuk pembelian unit motor PCX, CBR, Vario 160, CRF. Kurangnya pengetahuan produk dari unit motor yang dijual juga sangat mempengaruhi salesman baru tentang produk atau layanan yang ditawarkan, mereka akan kesulitan untuk menjelaskan fitur dan manfaatnya kepada customer potensial. Secara tidak langsung, salesman baru dapat kehilangan customer dan tidak dapat memenuhi target penjualan dalam sebulan. Maka sangat penting untuk salesman baru mempelajari lebih dalam mengenai kelebihan produk seperti sparepart, fungsi dan kegunaan. Apalagi salesman baru kebanyakan tidak memiliki pengalaman yang cukup dalam industri atau pasar otomotif, sehingga mereka harus belajar dari awal dan membangun jaringan kontak yang baru.

Penjualan adalah pekerjaan yang menantang secara emosional. Jika salesman baru tidak mampu mengatasi penolakan secara efektif, hal ini dapat mempengaruhi keyakinan diri mereka dan kinerja penjualan. Kurangnya Pengawasan dan Umpan Balik, Jika perusahaan tidak menyediakan pengawasan yang cukup atau memberikan umpan balik konstruktif secara teratur, salesman baru mungkin kesulitan untuk mengetahui area di mana mereka perlu memperbaiki kinerja mereka.

Setiap perusahaan memiliki budaya yang berbeda. Jika salesman baru tidak cocok dan tidak dapat beradaptasi dengan budaya perusahaan, hal ini dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja mereka. Selain itu, salesman baru juga memerlukan dukungan dan pelatihan yang memadai untuk membantu mereka mengatasi tantangan awal. Perusahaan hingga saat ini belum menyediakan pelatihan yang memadai atau kurangnya dukungan dari rekan-rekan dan manajemen, mereka mungkin merasa terabaikan. Selain itu, dalam membangun basis pelanggan baru bisa menjadi proses yang lambat dan menantang, sehingga salesman baru merasa putus asa dan menyerah sebelum diangkat menjadi pegawai tetap.

Conclusion

Untuk mengatasi permasalahan ini, perusahaan dapat mengidentifikasi masalah kunci dan mengembangkan strategi perbaikan yang tepat. Strategi-strategi tersebut dapat mencakup

perubahan dalam proses perekrutan, peningkatan pelatihan, pendampingan yang lebih baik, penyesuaian target dan insentif, pemantauan kinerja yang lebih efektif, dan serta menciptakan budaya kerja yang mendukung pertumbuhan dan kolaborasi. Dengan pendekatan yang komprehensif, perusahaan dapat meningkatkan kualitas salesman baru dan akhirnya meningkatkan kinerja penjualan secara keseluruhan

Acknowledgements

Ucapan terimakasih disampaikan kepada seluruh pihak terkait dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini. Terutama kepada Pimpinan PT. Astra International Tbk-Honda Cabang Teuku Umar yang memberikan kesempatan untuk melakukan PKL yang telah berlangsung selama 2 bulan. Selain itu, ucapan terimakasih juga kami sampaikan kepada seluruh karyawan yang telah menerima dengan sangat baik dan ramah. Dan ucapan terimakasih kepada Univeristas Pendidikan Nasional tahun 2023 atas waktu, dan kesempatan yang diberikan demi kelancaran dan kesuksesan kegiatan ini.

References

- 14211047 Fadhlul Wafi Aria Wirya Admaja. (n.d.).
- Dessler, G. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Indonesia: Indeks*.
- Handoko, H. (2000). *Manajemen Personalialia & Sumber daya Manusia*.
- Jappi, B., & Setiawan, R. (2015). *STUDI DESKRIPTIF PROGRAM PELATIHAN PADA PT. ASTRAINTERNATIONAL.Tbk-TOYOTA SALES OPERATION CABANG PECINDILAN SURABAYA* (Vol. 3, Issue 1).
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Rajagrafindo Persada: Jakarta. Mukhtar. (2013). Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: GP Press Group
- Rachmawati, I. K. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. ANDI.
- Salmah, N.N.A. (2012). Pengaruh Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kompetensi Karyawan Pada PT. Muba Electric Power Sekayu.
- Setiawan, V., & Hidayat, R. (2015). *PENGARUH METODE PELATIHAN TERHADAP KOMPETENSI KARYAWAN NDT (Non Destructive Test) PADA PT XYZ*. 3(2), 142–149.

Triyono, A. (2012). Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia. *Yogyakarta: ORYZA.*